



Borgernes forståelser af skybrud og andre beredskabshændelser samt forventninger til kommunikation i Frederiksberg Kommune

Denne rapport præsenterer perspektiver og forståelser af fremtidige skybrud og andre beredskabshændelser blandt borgere på Frederiksberg. Derudover peger den på, hvilke forventninger borgerne har til myndighedernes kommunikation og hvordan de forstår eget ansvar og det fælles ansvar for at komme igennem kriser så sikkert som muligt.

Der er en klar forventning om, at Danmark bliver ramt af flere og mere alvorlige klimahændelser i de kommende år. Alt efter placering skal byer, landområder og øer forberede sig på hændelser, som de ikke tidligere har erfaret.

Skybrud er en klimarelateret hændelsestype, som bliver et større problem i byer og områder, hvor vandet ikke kan løbe væk. Stormflod er et andet eksempel på en hændelsestype, som også i stigende grad vil ramme de danske kystnære byer, landområder og småøer, som det f.eks. skete i 2023. Det kommer til at stille nye krav til myndigheder, borgere, beredskab, virksomheder og civilsamfund.

Andre steder i landet vil nogle af resultaterne se anderledes ud, men det er ret sandsynligt, at en del af mønstrene går igen på tværs af byer, landsdele og geografiske områder.

Formålet med præsentationen er at bidrage til en styrket forbindelse mellem alle de aktører – private som offentlige, individer og organisationer - der har et ansvar for at forebygge og tilpasse samfundet til fremtidige klimahændelser.

Et stærkere samarbejde og en tydeligere kommunikation om ansvar og opgaver er nemlig en helt central forudsætning for at reducere konsekvenserne af fremtidige skybrud og andre hændelser.

**LINKS**

Strengthening links between technologies and society
for European disaster resilience



Indholdsfortegnelse

Introduktion.....	1
Indholdsfortegnelse.....	2
Projektet bag rapporten.....	3
Generaliserbarhed.....	3
Hovedresultater.....	4
Anbefalinger.....	7
Skybruddet 2011.....	10
Analyse	
Erfaringer.....	11
Opmærksomhed og bekymring.....	15
Borgernes engagement i forebyggelse.....	19
Oplevelse af ansvar.....	25
Forebyggelses- og kampagnekommunikation.....	28
Kommunikation under akutte hændelser	30
Forventninger til fremtidig kommunikation i akutte kriser.....	34
Metoder.....	36
Analysemetoder.....	38
Referenceliste.....	39

Projektet bag rapporten

LINKS PROJEKTET

Frederiksberg Kommune, Hovedstadens Beredskab, Københavns Universitet samt Københavns Professionshøjskole har fra 2020-2023 deltaget i EU Horizon 2020 Research and Innovation Programme projektet LINKS “Strengthening links between technologies and society for European disaster resilience” (grant agreement nr 883490).

De danske projektdeltagere har i udgangspunktet haft fokus på risikoen for skybrud og på muligheden for at styrke kommunikationen mellem myndigheder og borgere for at øge samfundets mulighed for at komme sig ovenpå kriser og hændelser.

Denne rapport præsenterer resultaterne af både et fokusgruppstudie og et survey, gennemført i henholdsvis 2022 og 2023, hvor borgerne på Frederiksberg kommer til orde med deres perspektiver på problemstillingerne.

En væsentlig pointe i studiet er, at organisationer med beredskabsopgaver i højere grad skal tage højde for borgernes perspektiver på risici og trusler, og derfor tager en del af det samlede datamaterialet udgangspunkt i hændelser og bekymringer, som er defineret af borgerne selv.

PERSPEKTIV PÅ KOMMUNIKATION OG ANVENDELSE AF SOCIALE MEDIER

I forbindelse med projektet er der udgivet en række videnskabelige baggrundsrapporter (se www.eu-links.com), ligesom der er udarbejdet rapporter, der specifikt analyserer borgernes anvendelse af sociale medier i forbindelse med beredskabshændelser og som undersøger potentialet for at styrke koblingen mellem myndigheder og borgere gennem forskellige metoder. Resultaterne er også tilgængeligt på <https://links.communitycenter.eu>

I forbindelse med projektet har der bl.a. været fokus på *social listening* (eller social lytning) som metode for organisationer til at analysere onlinesamtaler, kommentarer og feedback fra sociale medieplatforme og andre digitale kilder. Formålet med social listening er at forstå, hvad mennesker er optaget af, indenfor et særligt område. Social listening hjælper organisationer med at forblive opdateret, engagere sig i forskellige målgruppers behov og reagere proaktivt på brugernes behov og bekymringer på digitale platforme.

Resultaterne af social listening analysen er afrapporteret i anden sammenhæng.



GENERALISERBARHED

Frederiksberg er en af de byer i Danmark, som forventer at skybrud vil blive et større problem i fremtiden. Frederiksberg kommune er derfor et godt udgangspunkt for analyse af borgernes syn på fremtidige beredskabshændelser, oplevelse af eget ansvar for forebyggelse, ansvar for andre medborger i lokalområdet samt forventninger til myndighedernes håndtering. Både når det gælder skybrud, men også i tilfælde af andre beredskabshændelser.

Frederiksberg er en kommune med storbyinfrastruktur og som er meget tæt befolket, men det vurderes, at undersøgelsens hovedresultater på mange punkter vil kunne genkendes i resten af landet.

Hovedresultater

Det overordnede fokus for LINKS-projektet har været en undersøgelse af, hvordan samfundets og den enkelte borgers resiliens kan styrkes i forhold til beredskabshændelser og kriser. En central forudsætning for at sikre resiliente samfund er et øget engagement og oplevelse af ansvar hos både borgere og organisationer med beredskabsopgaver, som f.eks. kommuner, og det er en væsentlig pointe, at det kræver en bedre integration mellem alle ansvarlige aktører.

I den danske del af studiet har der været fokus på borgernes behov for information og ønske til kommunikationen, på koblingen mellem ressourcestærke og sårbare borgere, og på potentialerne ved at myndighederne har større opmærksomhed på borgernes forståelse af risici og deres perspektiver i den forbindelse.

OVERORDNEDE RESULTATER

Borgerne på Frederiksberg oplever langt overvejende en høj grad af tryghed. De har tillid til, at der fra myndighedernes og samfundets side bliver taget hånd om hændelser, der kan true folks hjem, helbred eller funktioner i lokalområdet. Borgerne baserer i udstrakt grad deres vurdering på, at de kun har få oplevelser med beredskabshændelser, der har haft omfattende negativ indflydelse på deres liv.

De har ikke en klar forståelse af, hvem der er ansvarlige for at håndtere forebyggelse af beredskabshændelser, og hvem der har ansvaret for at løse opgaverne i tilfælde af en hændelse. Hverken i forhold til skybrud specifikt eller andre hændelser generelt. Forståelserne varierer en del mellem borgerne, men er kun i mindre grad i overensstemmelse med de faktiske retningslinjer for ansvarsfordeling.

Der er også en ganske varierende forståelse af, om folk selv har mulighed for at forebygge ikke mindst skybrud på husstandsniveau, men også på fælles niveau: Dvs. om man lokalt har mulighed for at handle, så forebyggelsen, ikke mindst af skybrud, bliver bedre

Mange har ressourcer til at håndtere forebyggelsesopgaver og kriser, men interviewene afspejler også, at der er nogle grupper af borgere, som har brug for særlig hjælp, fordi de ikke nødvendigvis vil kunne klare sig selv i kriser.

Borgerne er i nogen grad interesserede i at vide mere om forebyggelse af skybrud, men de ved ikke nødvendigvis, hvor de skal søge mere information. Når det handler om at få overblik og information i en krise så søger langt de fleste aktivt, men oplever ofte at opgaven med at finde svar hos myndighederne kan være lang og kompleks.

SKYBRUD

Til trods for at mange af de Frederiksbergborgere, der har deltaget i survey og fokusgrupper, har erfaring med skybruddet i 2011, så står risikoen for skybrud generelt ikke højt på dagsordenen. Skybrud er ikke en risiko, som der bliver talt meget om, hverken blandt borgerne eller i medierne. Der er dog variation i opfattelsen af risikoen for fremtidige skybrud, og de hårdest ramte borger fra 2011 er den gruppe, der er mest bekymrede for fremtidige hændelser.

Nogle borgere er meget bekymrede for udsigten til nye skybrud, andre er ubekymrede, men det er et centralt resultat, at langt de fleste oplever en høj grad af tryghed: de har en oplevelse af, at der er sket en omfattende skybrudssikring fra kommunens side.

Hovedresultater (fortsat)

SKYBRUD (FORTSAT)

Der er et lavt engagement i skybrudsforebyggelse blandt de adspurgte borgere, og årsagen kan tilskrives flere forskellige forhold: Nogle borgere synes ikke, at det er en vigtig opgave, hvilket er en central forudsætning, hvis man skal engagere sig i forebyggelse, andre oplever ikke, at de har en mulighed for at forebygge i forhold til eget hjem, mens andre igen glemmer betydning af ganske enkle og nemme tiltag så som oprydning af kælderrum, hvor der opbevares ejendele, der kan tage skade ved oversvømmelse.

Kommunikationen om mulighederne for at forebygge er begrænsede: Det er en sag, der kun optager de færreste, og der er et meget lavt kendskab til kommunens budskaber og kommunikation om betydningen af at forebygge. I den forbindelse skal det understreges, at der er forskel på det handlerum og ansvar borgerne har, afhængigt af om de er ejere, andelshavere eller lejere, og at der derfor også er forskel på deres oplevelse af egne muligheder for at forebygge.

Et vigtigt delresultat af undersøgelsen er, at der er en del borgere, der endnu ikke har taget stilling til deres eget ansvar og til egen mulighed for forebyggelse.

Det er tankevækkende, at der er flere borgere, der har en oplevelse af, at de selv kan gøre en forskel under en skybrudshændelse, hvis den indtræffer – f.eks. ”at holde vandet ude, hvis det er på vej ind i ejendom og hjem” - end der er borgere, der mener, at de kan gøre en forskel gennem at forebygge.

BEREDSKABSHÆNDELSER GENERELT

I det omfang at borgerne bekymrer sig, eller reflekterer over potentielle fremtidige hændelser, så er det forskellige scenarier, de bekymrer sig om. Det der bekymrer den ene borger efterlader den anden borger helt ubekymret. Og de er ikke altid enige med hinanden i risikovurderingerne. Der er med andre ord ikke en ensartet og gennemgående oplevelse af, hvad der kan destabilisere rammerne og hverdagen.

Ikke mindst fokusgrupperne viser, at nyhedsmedierne har en markant indflydelse på, hvilke risici, der bliver talt om blandt borgerne, men det skal understreges, at nyhedsmedierne kun sætter dagsorden: Forståelsen af en given risiko kommer i mange forskellige versioner og bliver i omfattende grad forhandlet.

Hovedresultater (fortsat)

TILRETTELÆGGELSE AF KOMMUNIKATION

Resultatet omkring borgernes omfattende opgaveløsning og komplekse processer med at finde relevant og målrettet kommunikation i kriser skal fremhæves som centralt. Myndigheder har i nogle tilfælde oplevelsen af at kommunikere forgæves, og have problemer med at få borgerne til at efterleve budskaber og varsler, men set fra borgernes perspektiv, så er det svært at finde den relevante information fra myndighederne. De søger på nettet og oplever myndighedernes hjemmesider som dårligt egnet til kommunikation om både forebyggelse og i akutte kriser. Derfor tyer de til nyhedsmedierne og til samtaler med folk, de kender i eget netværk eller på sociale medieplatforme (lokale Facebookgrupper), hvor de ved, at der er hurtigt svar at finde.

Helt i tråd med andre danske analyser af borgernes mediepræferencer, så har borgerne meget forskellige og brede præferencer, og det er en opgave for myndigheder at ramme den bredde i medier og kanaler, som borgerne foretrækker. Myndighedernes egne medier er ikke første prioritet for borgene, det er nyhedsmedier og kommunikation med andre borgere – enten personlig kommunikation, eller gennem brug af sociale medier.

I forhold til skybrudsforebyggelse kan borgerne kun i begrænset grad genkende kommunens kommunikationskampagner, der opfordrer til at forebygge mod skybrud i eget hjem og de oplever ikke, at kommunen er meget opsøgende med forslag til forebyggelsesinitiativer.

SÅRBARE GRUPPER

Sårbarheder afhænger af situationen og hændelsen: Den varierer, og skal betragtes som dynamisk (Nielsen et al, 2023). I nogle tilfælde er sårbarhed enten ensbetydende med ikke at tale dansk, at være ældre, ikke at have ressourcer til at orientere sig hurtigt, at have et svagt eller et ikke-eksisterende socialt netværk, ikke at være digital eller have fysiske eller psykiske udfordringer, som ikke er kendt af kommunen.

Mange borgere har fokus på at hjælpe hinanden i opgangen, ejendom og lokalområde, når der indtræffer hændelser, men der er kun få eksempler på borgere, der rækker ud til folk udenfor eget netværk. De er ikke i særlig udstrakt grad engageret i at hjælpe andre folk i lokalområdet eller i ejendommen, hvis ikke de kender medborgerne på forhånd. Der er en udpræget tro på, at der er andre, der tager sig af de sårbare borgere, der har brug for hjælp – og det er i mange tilfælde kommunen, som borgerne mener, er ansvarlig for udsatte medborgere.

Anbefalinger

På tværs af de europæiske lande, der har deltaget i LINKS-projektet, lyder anbefalingen, at organisationer med beredskabsopgaver skal have mere fokus på borgernes perspektiv. Afstanden skal mindskes, og det kan den blive gennem en styrket kommunikation. Det handler i høj grad om, at myndighederne skal lytte til borgerne. Potentialet ved at inddrage borgernes perspektiver for at sikre mere resiliente samfund er ikke tilstrækkelig udnyttet på nuværende tidspunkt. Bedre integration af borgernes perspektiver stiller krav til, at organisationerne er nysgerrige, men også at de i bedre grad udnytter de mange muligheder, der er for at kommunikere på forskellige kanaler og platforme og gennem forskellige metoder. En yderligere anbefaling er, at der fremover kommer langt større fokus på kommunikation om forebyggelse end tilfældet er. Kommunikation i kriser har opmærksomhed hos både borgere og myndigheder, mens forebyggelseskommunikationen spiller en alt for lille rolle.

KOMMUNIKATION OM FOREBYGGELSE OG KRISER GENERELT

Kommunikationen mellem myndigheder og borgere fungerer ikke helt optimalt på nuværende tidspunkt i forhold til problemstillingerne om skybrud specifikt og beredskabshændelser generelt, og der er i den forbindelse flere områder, hvor myndighedernes kommunikation til borgerne med fordel kan skærpes:

- Større fokus på borgernes perspektiv og fokus på at adressere deres bekymringer
- Skabe øget grad af forståelse hos borgerne omkring ansvarsfordelingen mellem myndigheder og borgere både i forhold til forebyggelse og under faktiske hændelser. Der er brug for en eksplicit dialog om ansvar.
- Der kan med fordel fortsat kommunikeres om borgernes egne mulighed for at handle, men også om at fælles handlinger i lokalområdet har en betydning.
- Bedre anvendelse af multiple kommunikationskanaler og platforme og bedre samspil mellem myndigheder, for at udbrede vigtige budskaber så mange steder som muligt, vil understøtte borgernes informationssøgning.
- Der er brug for en inklusion af de borgere, der er på forskellig vis er sårbare overfor forskellige hændelser. Det vurderes, at der er en gruppe af borgere, som myndighederne vil have svært ved at identificere i en akut krise, eller som der ikke vil være kapacitet til at myndighederne hjælper. Der vil i den sammenhæng være oplagt at undersøge, om der f.eks. i civilsamfundsregi er kapacitet og styrke til at tage hånd om de sårbare.

Anbefalinger (fortsat)

KOMMUNIKATION OM SKYBRUD

Frederiksberg Kommune kan med fordel fortsat understrege overfor borgerne, at der er et behov for forebyggende tiltag på ejendoms-, husstandsniveau og lokalt niveau, da en stor del af borgerne ikke ved, eller ikke har taget stilling til, hvem der har ansvar for at forebygge skybrud. Det er centralt at være eksplicit omkring og pointere overfor borgerne, at deres egne handlinger kan gøre en forskel: at der stadig er risiko for skybrud, der kan være omfattende til trods for kommunens klimatilpasningsinitiativer. Der skal i den forbindelse kommunikeres, så borgerne efterlades med en tro på, at de selv kan gøre en indsats, men også at de kan bidrage til en fælles indsats, hvor der samarbejdes om forebyggelse i lokalområdet.

Der er et behov for en mere præcis kommunikationsindsats om risiko for skybrud, fordi det forventes, at der kommer flere og mere intense hændelser på Frederiksberg i fremtiden. Der er brug for, at kommunen arbejder på at øge borgernes opmærksomhed på initiativer til både forebyggelse af skybrud samt kapacitet til at håndtere fremtidige skybrud i forhold til eget hjem og lokalområde.

Der kan kommunikeres mere tydeligt fra kommunen om anbefalinger til 1) forebyggende skybrudssikring af egen husstand 2) håndtering af faktiske skybrud, så egen husstand (hus, lejlighed, kælderrum og indbo) ikke bliver hårdt medtaget.

Det er i denne forbindelse oplagt at målrette kommunikationen til den relativt store gruppe af borgere, der ikke har taget stilling til ansvar for forebyggelse. Det kan derudover med fordel understreges, at en forebyggende indsats i mange tilfælde vil have en bedre effekt end egen indsats under et skybrud, hvor vandet kommer ind i ejendom eller hjem.

Kommunikationsindsatser med budskaber om risiko for fremtidige skybrud kan godt tilrettelægges uden at skabe bekymring, men som understreger borgernes mulighed for at handle, præciserer ansvarsfordelingen og peger på, at handling kan gøre en forskel.

Anbefalinger (fortsat)

BORGERNES INFORMATIONSSØGNING OG ØNSKER TIL KOMMUNIKATION

Det er hensigtsmæssigt at myndighederne har meget trafik på egne platforme i kriser, og det er helt nødvendigt i forhold til kommunikation om forebyggelse, som meget sjældent bliver dækket af nyhedsmedier. Det er umiddelbart uproblematisk, at nyhedsmedierne er borgernes foretrukne platform i kriser, hvis myndighederne hurtigt og løbende opdaterer nyhedsmedierne om situationens udvikling og om budskaberne til borgerne, men det er bedre, når borgerne opsøger myndighedernes egne platforme, da der her er mulighed for at opdatere detaljeret og med tæt kommunalt kendskab.

Myndighederne skal i stigende grad hjælpe hinanden med at kommunikere i kriser. En af flere årsager til borgernes komplekse informationssøgning er, at de har svært ved at gennemskue hvilke myndigheder, der har et sektoransvarsprincip, og derfor kan de lede længe efter relevant information. Udfordringen kan løses relativt enkelt, hvis det handler om at dele hinandens opslag og budskaber, henvise til den sektoransvarlige myndighed og linke til denne myndigheds opslag på digitale platforme. Det er en enkel og ligetil metode til at understøtte borgerne og sikre, at de finder relevant og valid information så hurtigt som muligt.

Myndighederne skal løbende reflektere over og vurdere, om der kommunikeres på de relevante kanaler og medier. Konklusionernes om borgernes meget forskellige præferencer for at finde nyheder og information og den stadig stigende forventning om at modtage kommunikation på platforme og gennem medier, som de selv foretrækker, er forventninger, der kan være svære at indfri.

Det er alligevel vigtigt, både i forhold til forebyggelse og i en responsfase. Borgerne efterspørger specifikt, at kommunen kommunikerer mere målrettet og personligt omkring skybrudssikring og tiltag.

INKLUSION AF SÅRBARE BORGERE

Der er behov for fokus på sårbare borgere, der ikke selv har kapacitet til at håndtere forebyggelsesinitiativer og faktiske indsatser. Rapporten anbefaler, at myndighederne øger opmærksomhed på, hvordan et større engagement i civilsamfundet kan sikres i forhold til fremtidens kriser. Understøttelse og styrkelse af lokalsamfund i forhold til at hjælpe hinanden er en udfordring, som mange andre kommuner, byer og lokalsamfund i Danmark står overfor.

Til trods for at langt de fleste respondenter er dygtige til at navigere i mange medier, platforme og i eget netværk, og er i stand til at søge relevant information trods til tider omstændige processer, så er der grund til meget stor opmærksomhed på de sårbare grupper, der ikke har samme kompetencer og ressourcer. Nogle af disse grupper vil være svære at nå, og datamaterialet peger desværre også på, at medborgerne i kommunen ikke nødvendigvis oplever, at de har et medansvar for folk, de ikke på forhånd kender i en krise. Der ligger fremover en opgave i at øge styrken i civilsamfundet, som med stor fordel kan bidrage til at tage hånd om svage og udsatte medborgere, både når det gælder forebyggelse og i forbindelse med kriser.

Skybruddet 2011

Skybruddet i 2011 har været et centralt tema i både survey og fokusgrupper. Det er dog ikke den eneste hændelse, der er spurgt til og fortalt om, men hændelsen spiller både en stor rolle blandt en del borgere, der også boede i kommunen i 2011, og i Frederiksberg Kommune der har opmærksomhed på at forebygge fremtidige skybrud.

KORT OM HÆNDELSEN

Den 2. juli 2011 blev København ramt af det værste skybrud nogensinde registreret i hovedstadsområdet. Det ekstreme regnvejr forårsagede omfattende skader i byen, men igangsatte samtidig en fornyet og mere presserende interesse for klimatilpasning i hele landet.

DMI udsendte en risikomeddelelse om morgenen den 2. juli, men risikoen blev betragtet som minimal, og der blev ikke udsendt advarsler. Risikomeddelelsen blev opdateret fire gange i løbet af dagen, da stormen tog til i styrke, men heller ikke da den ramte Malmø blev den anset som særlig alvorlig. Da stormen krydsede Øresund og gik i land i Danmark, tiltog den dog eksplosivt, og DMI udsendte først en advarsel kl. 18.46, cirka 15 minutter før stormen ramte hovedstaden kl. 19.00.

Det meste af hovedstadsområdet fik mellem 30 og 90 mm regn inden for 24 timer, men i byens centrum blev der målt helt op til 135 mm, hvilket svarer til to måneders regn på 24 timer. Det var den højeste mængde regn, der nogensinde er målt i hovedstaden siden målingerne begyndte i 1955 (Beredskabsstyrelsen, 2012).

Konsekvenserne var meget omfattende, da skybruddet forårsagede alvorlige skader på bygninger og infrastruktur. Ca. 10.000 husstande oplevede strømafbrydelser, mens ca. 50.000 mistede deres fjernvarme.

Vandet truede både Rigshospitalet og Hvidovre Hospital, men det kom aldrig så vidt, at patienterne skulle evakueres. Københavns politihovedkvarter blev også oversvømmet, hvilket resulterede i IT-afbrydelser, så det almindelige alarmsystem var ude af drift i to dage. Byens offentlige trafik blev massivt forstyrret: flere togstationer og togruter blev midlertidigt lukket.

Oversvømmelsen havde flere sundhedsmæssige konsekvenser, herunder eksponering for spildevand og skimmelsvamp. Desuden blev to personer syge af leptospirose på grund af eksponering for rotter, hvoraf den ene person døde.

Regnen oversvømmede en biobank ved Kræftens Bekæmpelse, hvilket resulterede i ødelæggelsen vævsprøver til forskningsbrug, der var samlet gennem 18 år.

Skybruddet estimeres at have kostet 6,2 milliarder DKK og blev dermed den dyreste hændelse i Danmarkshistorien. (Beredskabsstyrelsen, 2012).

DRIKKEVANDFORURENING 2021

Foruden skybruddet i 2011 har der også været en nyere hændelse med drikkevandsforurening på Frederiksberg. Forureningen skyldtes jordbakterier og blev opdaget d. 27. februar 2021. Da det var usikkert, hvor mange borgere der var påvirket af forureningen, blev alle i kommunen rådet til at koge drikkevandet inden brug. Anbefalingen blev gradvist ophævet, efterhånden som forureningen blev inddæmmet. I det område hvor kokeanbefalingen sidst blev ophævet varede det cirka to uger: det skete d. 10. marts 2021. (Frederiksberg Forsyning, 2021)

Erfaringer

Borgernes erfaringer med tidligere hændelser har en markant betydning for deres forståelser af potentielle risici og trusler, og for hvordan nye hændelser håndteres. Derfor er det vigtigt at spørge til erfaringer. Det er ikke mindst skybruddet i 2011, der stadig optager borgerne på Frederiksberg., selv mere end 10 år efter.

FÆLLES ERFARINGER PÅ FREDERIKSBERG

En betydelig del af surveyrespondenterne (næsten 40%) har oplevet en oversvømmelse i eget hjem. Det er ikke sikkert, at oplevelsen med oversvømmelse har været i deres nuværende bolig på Frederiksberg, men de har en erfaring med hændelsestypen.

I fokusgrupperne er der en overvægt af deltagere, der fortæller, at de konkret har erfaring med skybruddet i 2011. I samtalen får de sat ord på deres oplevelser, og hvilken betydning hændelsen dengang har for deres forståelse af risikoen i dag.

En del af dem, der husker skybruddet, har været praktisk berørt af det. Disse respondenter oplevede skybruddet som ubehageligt.

VOLDSOM OPLEVELSE

Selvom det er over 10 år siden, at det skete, kan de stadig fortælle omfattende om oplevelsen, om hvor forskrækkede de blev, og om hvor ubehagelig og overvældende hændelsen var.

De fortæller om ødelæggelse af indbo og bygninger og der er tilmed nogle enkelte, der fortæller om at have været direkte i fare under skybruddet.

Fire forskellige borgere fortæller her hver især om deres oplevelser:

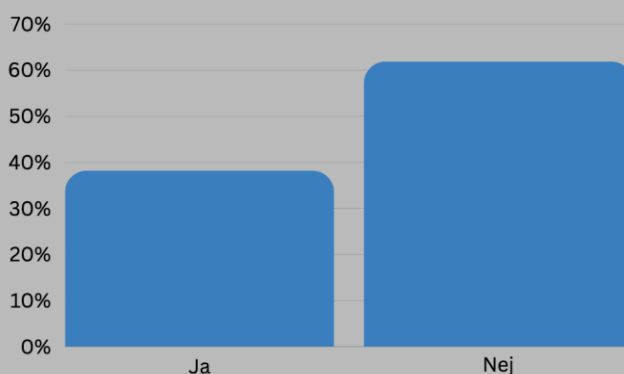
"Det var som om, at vi befandt os i et akvarie, for så begyndte vandet at stige op mod vinduerne. Det stod sådan her op uden for vinduerne. Så min kone sagde "Vi bliver nødt til at hoppe ud ad vinduet. Jeg tør ikke at åbne døren" Så vi hoppede ud ad vinduet. Det var meget dramatisk."

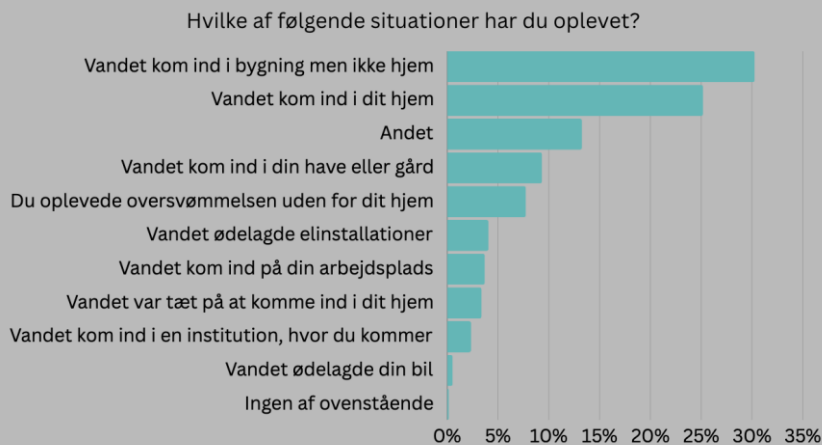
"Meget ubehageligt. Altså rigtig ubehageligt. Det var faktisk næsten værre end krig, fordi det tordnede lige over hovedet og vinduerne de klirrede og så samtidig, så skovlede det jo ned. Ja, det var en meget grim oplevelse"

"Huset stod under vand, vi havde halvanden meter kloakvand - fuldstændig sort slimet kloakvand - stående i vores kælder. Og det tog et års tid at få vores hus reetableret igen"

"Vi syntes, det var det vildeste, vi nogensinde havde oplevet. Jeg kan se det for mig stadigvæk efter efter så mange år. Jeg glemmer det aldrig".

Har du tidligere oplevet tilfælde af oversvømmelse i dit hjem? (Her mener vi også i evt. tidligere hjem)





VAND I HJEM

Hver fjerde af surveyrespondenterne, der har erfaring med oversvømmelser, har oplevet at vandet kom ind i hjemmet.

Den erfaring har flere af fokusgruppedeltagerne også, og de fortæller, at de stadig er berørt af hændelsen mere end 10 år efter:

"Det var et afløb i kælderen, som vandet blev presset op igennem. Vi prøvede at lægge nogle jordsække, fordi vi tænkte... Men det kunne vi ikke, de blev bare løftet op. Der var ikke noget at gøre"

ØDELAGTE ELINSTALLATIONER

For andres vedkommende kom vandet ikke ind i hjemmet, men påvirkede elforsyningen i bygningen, med flere ulemper til følge:

"Altså vi følte os fuldkommen afkoblet fra verden. Vi kunne ikke få internetforbindelse. Alle installationerne i kælderen stod jo under vand"

"Jeg har en nabo med et fysisk handicap, som kom hjem fra sit sommerhus med sin bil, og vores elevatorer har et elektrisk system, der kortsluttede. Så vi havde ikke elevatorer i de næste tre måneder efter. Ham måtte vi jo bære op til sin lejlighed, så han ligesom kunne blive installeret"

VAND I KÆLDER

Den største gruppe – ca. en tredjedel - af de respondenter, der har oplevet en oversvømmelse, har ikke oplevet at vandet kom helt ind i hjemmet, men har sandsynligvis erfaring med vand i kælderen.

I fokusgrupperne er der flere med denne erfaring. De kan godt huske skybruddet, og gengiver i detaljer, hvordan det berørte enten deres kælderlokale, ejendommens gård, fællesområder, de nærmeste gader, men de tilkendegiver ikke på samme måde at have været berørt, som de deltagere, der havde vand inde i hjemmet.

De taler bl.a. om oplevelsen med vand i kælderen på følgende måde:

A: Irriterende.

B: Og hvor var vi glade for, at vi havde de fleste ting oppe på loftrummet. Og de der kælderrum egentlig nok bare blev, for det meste, brugt til opbevaring af cykler, eller ikke ting man gerne vil passe på.

En deltager er først flyttet ind efter 2011, men ejendommen har stadig spor efter hændelsen:

"I den ejendom jeg bor i, kan jeg se nede i kælderen, der har de sat sådan et mærke. De har malet sådan på væggen, så man kan se, hvor højt vandet var"



VARIATION I ERFARING MED SAMME HÆNDELSE

I en fokusgruppe er flere af deltagerne enige om en mindre alvorlig udlægning af skybruddet. De gengiver også, at deres erfaring knytter sig til vand i bygningen, men ikke i hjemmet:

"Det var mest praktikaliteter, sådan "hold da op, 19 kasser, ikke noget lort". Det var mere sådan noget også hos os. "Nå, hvad fik I ødelagt? Kan vi flytte det op på dit lofttrum?". Sådan nogle ting, så man flyttede lidt rundt på tingene, så det blev lidt bedre for os alle sammen"

"Jeg vil jo også sige, jeg husker det ikke som noget stort. Altså det var mere sådan en, "nå, det var den oplevelse""

Og så er der dem, der ikke selv blev berørt i egen ejendom, men ser skybruddet som en spektakulær oplevelse:

"Det var skideflot"

BETYDNINGEN AF FORSKELLIGE ERFARINGER

De borgere, der har erfaringer, husker skybruddets alvor og omfang forskelligt, fordi de i meget høj grad kobler hændelsen til sig selv, eget hjem, egen hverdag og egne rammer.

Andre borgere har alene hørt om skybruddet gennem medierne eller andre personer, og det er en form for oplevelse, der sætter hændelsen i et andet lys. De borgere, der ikke blev ramt, eller dem der ikke blev så hårdt ramt, ser ikke hændelsen i et perspektiv, der involverer konsekvenserne for lokalområdet, andre medborgere, kritisk infrastruktur og de omfattende udgifter og konsekvenser som en hændelse som skybruddet i 2011 har for samfundet samlet set. Blandt nogle er der en tendens til *fatigue* (Pantti, 2009), træthed over at høre om hændelsen.

Der er stor forskel på deres erfaringer, fordi indflydelsen på hverdagslivet og den indgriben som skybruddet skabte, varierer meget selv over ret korte geografiske afstande. Selv indenfor den samme ejendom.

FÅ HÆNDELSER, DER SAMLER

Det er en udfordring at spørge til situationer, der sjældent indtræffer. Beredskabshændelser er ikke så udbredte i Danmark, derfor er folks referenceramme begrænsede, og de har ofte oplevet noget forskelligt.

I surveyet bliver borgerne primært spurgt til erfaringer med skybrud, mens der i fokusgrupperne også er en del fokus på erfaring med vandforurening og brande i nærområdet. Derudover har deltagerne hver især erfaring med andre beredskabshændelser, men de mere individuelle erfaringer samler ikke samtalen på samme måde som skybrud, vandforurening og ejendomsbrande, som primært er de emner, som de samles om i fokusgrupperne.

"Så var der storbrand på Grøndalsparkvej, det var virkelig en brand... Jeg var faktisk en af de sidste, der passerede husene, inden de for alvor brød i brand. Der kom jeg kørende med mit barnebarn og røgen den væltede ud, og så blev vi overhalet af ham, der hedder indsatslederen. Jeg var dernede et kvarter senere og allerede der var branden brudt igennem tag, vinduer og så videre"

Både fokusgruppemedtagerne, men ikke mindst aktiviteten i de lokale Facebookgrupper (som er analyseret i andre LINKS-rapporter) peger desuden på, at en gruppe er optaget af risikoen for brande generelt. Flere refererer til andre brande end den på Grøndalsparkvej, enten fordi de bor i tæt nærhed, eller fordi de har læst om hændelserne.

Når fokusgruppemedtagerne taler om erfaringen fra drikkevandsforureningen, så er det ikke erfaringen med at håndtere kogeanbefalingen, som de er mest optaget af at fortælle om. Der er til gengæld dels nogle, der er optaget af at fortælle, hvordan de blev først blev opmærksomme på at noget var i gærde og anderledes end det plejer:

"Jeg tænkte, er der ved at blive krig? For jeg kunne se, at folk havde en masse vand på bagagebæreren og der var udsolgt. Så jeg tror faktisk, at det undrede mig nede på vejen, at folk skulle have så mange halvanden og to liters vandflasker med hjem".

Og så er der andre, hvis erfaring handler om oplevelsen af, at der ikke blev kommunikeret tilstrækkelig præcist og gennem de kommunikationskanaler, som de foretrækker, da varslingen om forureningen og kogeanbefalingen blev udsendt:

"Jeg synes faktisk, at det var rigtig utilfredsstillende. Jeg har drukket noget af vandet og det kender jeg også andre, der har, hvor vi slet ikke fik nogen besked. Jeg kender en, hun drak det i flere dage, og man kan jo blive syg af det, og hun sagde faktisk også, at hun blev lidt syg"

Erfaringer spiller en betydelig rolle for, hvad folk er opmærksomme på og bekymrede for. Erfaringer kan dog have forskellig karakter, som denne første analysedel har vist. Man kan skelne mellem primære (her har man selv været involveret) og sekundære erfaringer (her lærer man om en hændelse gennem andre). Sekundære erfaringer kommer ofte fra eget netværk eller er medieret gennem nyhedsmedier eller sociale medier.



Opmærksomhed og bekymring

Det er vigtigt at forstå, hvad borgene er bekymrede over og opmærksomme på, når der skal iværksættes forebyggende initiativer og indsatser. Derfor er borgerne på Frederiksberg også blevet spurgt til, hvad der optager dem, og hvordan de forstår risikoen for potentielle hændelser. Det viser sig, at der er stor forskel i borgernes forståelse af alvor ved skybrud, og der er flere grader af bekymringer blandt borgerne. Også i forhold til andre hændelser udover skybrud.

BEKYMNINGER

Det er kun 13% af surveydeltagerne, der rapporterer, at de enten er bekymrede eller meget bekymrede for fremtidige skybrud.

Analysen af data viser også, at det er folk der tidligere har oplevet oversvømmelse, der er mest bekymrede for fremtidige oversvømmelser.

Deltagerne i fokusgrupperne, der har været hårdest berørt af 2011 skybruddet, er også dem, der er mest bekymrede for fremtidige hændelser.

En har bekymringerne med sig i hverdagen:

"Jeg har oplevet, hvor forfærdeligt det er, ikke. Og hvordan det kan gå galt. Det tror man jo ikke i det daglige (...) Altså det er jo stadig dybt i os, at det der kan opstå fra den ene dag til den anden. Hver gang der kommer mørke skyer hen over, der hvor vi bor, så tænker man jo på det"

En anden deltager er ikke på samme måde optaget af truslen på daglig basis, men reflekterer over, at et nyt skybrud også vil have store konsekvenser:

"Jamen, hvis der kom noget tilsvarende, der vil jeg ikke tro, at vi var klar. Vi er klar i højere grad end vi har været tidligere, og måske også mere forberedte på, hvad vi gør i situationen, men nej hjemme ved os tror jeg, at vandet vil være der. Men jeg ved ikke noget om det, jeg har ikke forstand på det. Men det er min følelse jo"

RISIKOPERCEPTION

Det teoretiske begreb "risikoperception" refererer til de måder personer opfatter og vurderer risici i forhold til forskellige situationer, handlinger eller beslutninger. Det omfatter individets subjektive opfattelse af, hvor farlig eller usikker en given handling eller begivenhed er.

Risikoperception er ofte påvirket af en række faktorer, herunder personlige erfaringer, følelser, kulturelle normer og informationskilder. Det spiller en central rolle i beslutningstagning, da mennesker ofte træffer valg baseret på egen opfattelse.

Risikoperception kan variere betydeligt fra person til person, og det er vigtigt at forstå, hvordan denne opfattelse påvirker adfærd og valg i forskellige sammenhænge, herunder sundhed, miljø og sikkerhed (Wachinger et al., 2013; Wilson et al., 2019).

FRAVÆR AF BEKYMRINGER

I surveyet giver tre ud af fire respondenter (74%) udtryk for, at de ikke er særlig bekymrede eller slet ikke bekymrede for at blive oversvømmet indenfor de næste 5 år.

Det er respondenter, der ikke tidligere har oplevet oversvømmelse, der er mindre bekymrede for fremtidige oversvømmelser. Folk der bor i stueetagen er ikke overraskende mere bekymrede end folk, der bor på andre etager.

Den lave grad af bekymring afspejles også ved, at risikoen for skybrud kun i lille omfang er en del af respondenteres daglige dialog og samtale. Det er simpelthen begrænset, i hvilket omfang de taler om risikoen med nære relationer, naboer og folk i ejendom/opgang, i lokalområdet eller på sociale medier. Risikoen står ikke højt på den lokale dagsordenen i foråret 2023, og det bidrager sandsynligvis også til den lave grad af bekymring.

På samme vis som surveydeltagerne betragter risikoen for fremtidige skybrud ganske forskelligt, og bekymrer sig i forskellig grad, så er der også stor forskel blandt fokusgruppedeltagerne. Når dem, der har været hårdest ramt af skybrud, fortæller omfattende om deres erfaringer, så bliver de ikke direkte modsagt eller konfronteret af de mindre hårdt ramte, men de mindre hårdt ramte deltagere udtrykker deres fravær af bekymring i andre dele af samtalen:

”Når man bor på fjerde sal, er alt jo relativt”

”Jeg er bekymret på sådan en måde, at... hvad skal man sige, at jeg har sørget for, at mine ting, som jeg er glad for, de står på loftet. Jeg har en ret stor forventning om, at på et tidspunkt, så skal vi ned og soppe rundt i det vand igen, og Guds fred, så må vi jo tage den”

”Vi bliver ramt af klimaforandringerne. Punktum. Det kan vi vælge lige så lidt, som vi kan vælge skybruddene. Men det er jo ikke det samme som at gå og være bekymret”

”Er det en bekymring, eller er det en forholdsregel, fordi man er praktisk, fornuftigt tænkende menneske?”

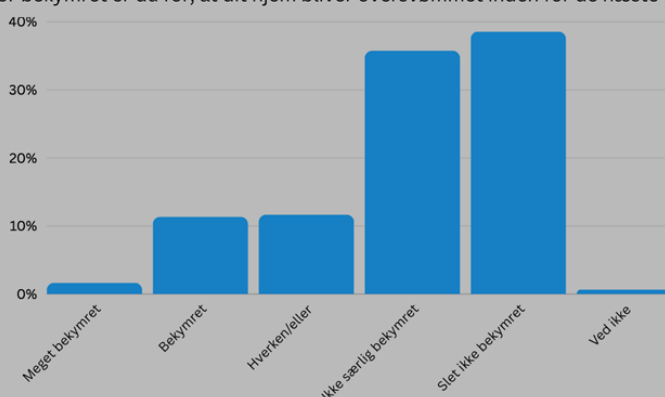
Diskussionen foregår ikke mellem deltagerne i fokusgrupperne, så der lyder ikke kritik af de hårdt ramte borgeres bekymringer. De mindre bekymrede og de ubekymrede er til gengæld ikke tilbageholdende med at diskutere med moderatoren, om der er grund til bekymring:

A: Vi skal måske også huske, at det er skybrud. Vi dør altså ikke af det. Det er indenfor, hvad skal vi sige... normalområdet i Danmark, og det kommer til at ske igen.

Moderator: Men det var ikke sjovt, at det hele stod under kloakvand dernede?

A: Næ, det var da møgbesværligt! Men igen, det er ikke en katastrofe. Det er det ikke. Det vil jeg simpelthen ikke være med til, at det er en katastrofe”

Hvor bekymret er du for, at dit hjem bliver oversvømmet inden for de næste 5 år?



OPLEVELSE AF TRYGHED

Blandt fokusgruppedeltagerne, der boede på Frederiksberg i 2011, og som erfarede skybruddet, er der flere, der har en udpræget tro på, at kommunens klimatilpasningsprojekter har skybrudssikret byen, og at en lignende hændelse ikke vil ske igen.

Skybrudstilpasningsprojekterne fylder i det offentlige rum: de kan skabe forstyrrelser i trafikken, de er tydelige i gadebilledet, og derudover har mange borgere også en oplevelse af, at kommunen kommunikerer aktivt om byggeprojekterne, om de tekniske detaljer og formålet med projekterne.

Deltagerne i fokusgrupperne giver udtryk for, at kommunens mest tydelige kommunikation omkring risikoen for fremtidige skybrud sker i forbindelse med byggeprojekterne, og her efterlades en stor del af deltagerne med et indtryk af, at kommunen tager hånd om forebyggelsen. Kommunens fysiske indsatser i det offentlige rum for at skabe klimatilpasning skaber tryghed. Det er svært at undgå at lægge mærke til dem.

Når der bliver talt om risikoen for fremtidige skybrudshændelser, og om byen mon er sikret tilstrækkeligt mod tilsvarende hændelser i fremtiden, så knytter de deltagere, der oplever en høj grad af tryghed, deres vurdering til kommunens skybrudssikring:

"Altså nu har jeg jo set, hvor meget de nedsænker i jorden med det der skybrudssikring. Det er saftsuseme store tykke rør. Jeg tror, der skal meget til, for at der bliver oversvømmelser med skybrud. Jeg mener... rundt omkring på Frederiksberg, der har man prøvet at sikre sig, at det ikke sker igen. Man er blevet klogere på det. Man frygter det ikke så meget mere. Forhåbentlig ikke"

I en anden udveksling er deltagerne også – næsten – overbeviste om egen oplevelse af tryghed:

A: Så skulle det forhåbentlig ikke komme mere. 7-9-13.

B: Altså jeg føler mig jo meget tryk, efter alt det de laver og de følger jo op på det hele tiden

Nogle af deltagerne udtalelser peger også på, at deltageren placerer ansvaret for sikring hos kommunen.

Moderator: Har I lavet noget hjemme hos jer?

A: Nej for det har kommunen jo gjort i og med, at de har stormflodssikret området med det de har lavet i Lindevangsparken (...)

Moderator: Tror du, at det er stærkt nok, at Lindevangsparken tager det i forhold til der, hvor du bor?

A: Ja, på en eller anden måde. Ellers føler jeg mig overbevist om, at man indtil videre har gjort, hvad man kan, for at imødegå de der naturhændelser fremover (...) det er ikke sådan noget, jeg går og bekymrer mig om

De borgere, der var hårdt ramt dengang, er dog mere bekymrede end dem, der var mindre hårdt ramt.



BEKYMRINGER UDOVER SKYBRUD

I fokusgrupperne bliver der givet plads til, at deltagerne kan give udtryk for hvilke fremtidige beredskabshændelser, de bekymrer sig om. Langt de fleste nævner skybrud og vandforurening, som en del af dem også har erfaring med, og som er eksplicit nævnt i invitationen til samtalen.

Nogle er også bekymret for brande i ejendomme. De har været vidne til branden på Grøndals Parkvej i marts 2022. Ejendommen, der brændte, lå i Københavns Kommune, men meget tæt på Frederiksberg. Derudover har der også tidligere været alvorlige brande, og en del deltagere bekymrer sig, om det samme kan ske i deres ejendom.

A: Der er jo mange ejendomme på Frederiksberg, blandt andet den jeg selv bor i, der er bygget i 30'erne ligesom ejendommen på Grøndals Parkvej. Og hvad vader vi rundt i af den slags risici?

B: Jeg har snakket med vores vicevært, og han påstår, at vi har også fået lavet brandsikre døre og sådan oppe på loftet, og han siger, at de er opmærksomme på det og har forbedret det.

A: Jamen hvis de har brugt sådan noget dårligt materiale, som de gjorde nede på Grøndals Parkvej...?

Derudover er der en del, der udtrykker bekymring for storme, orkaner og tørke, og de konsekvenser det kan få for borgere og lokalområde. Forsyningssvigt, ikke mindst nedbrud i elforsyningen, er også en bekymring flere deltagere har i sommeren 2022.

"Jeg er i kørestol, og hvad nu hvis strømmen den går i byen? Så det der generelt er med folk i kørestol: "Er der nødhjælp, er der nogen der ved, at folk er der?" For det er jo ikke alle, der har hjemmehjælp"

Endelig er der nogle få, der udtrykker bekymring for krig eller konsekvenser af krigen i Ukraine i dansk sammenhæng – både konventionel krig og andre former for angreb. Denne trussel bliver debatteret og forhandlet, da risikoen for krigshandlinger på dansk jord ikke opleves som sandsynligt hos alle deltagerne. Fokusgrupperne blev afholdt et halvt år efter Rusland angreb Ukraine, og deltagerne citerer derfor læses med blik for den dominerende mediedækning og politiske diskurs på dette tidspunkt.

"Det er ikke fordi, jeg sidder hver dag og tænker, "at nu kommer der krig". Jeg tænkte bare på forleden dag, at nu har vi haft 77 års fred i Danmark, og der sidder en elendig stodder i Rusland og tror, at han kan dirigere det hele. Den dag han, måske ikke lige netop ham, men når de alle ryger i totterne på hinanden, så er min bekymring, om vi har sikringsrum nok på Frederiksberg"

Ligesom risikoen for skybrud opleves forskelligt, så er der også forskel i deltagerne bekymring for krig, forskellige former for krigsførelse eller konsekvenser af krig. De er ikke enige, men i spørgsmålet om denne sag, der forhandler og diskuterer de langt mere åbent end i spørgsmålet om fremtidige skybrud. Her kan de ikke sætte spørgsmålstejn ved de andres erfaringer, for der er ingen erfaringer at referere til. Derfor er der i højere grad rum til at udfordre hinanden:

A: Det kan godt være, at vi alle sammen sidder her og griner lidt af det. Men hvad er perspektivet, hvis nu der kommer andre idioter på banen rundt omkring? Vi ved, at atomlagrene er jo i fuld gang. Og måske har vi overhovedet ikke en chance, hvis det er, der kommer en atomkrig. Det har vi jo nok ikke og så kan det jo også være lige meget. Fordi, så ryger det hele i luften.

B: Så opdager vi det ikke.

A: Nej, det må vi da håbe, at man ikke opdager

Bekymringerne er – som også tidligere beskrevet – præget af egne tidligere oplevelser, hændelser i lokalområdet, politiske dagsordener og mediedækningen (Nohrstedt 2007).

De er ikke enige, de ser forskelligt på truslen, men de debatterer deres sekundære erfaringer ivrigt.

Der er dog omtrent ingen af deltagerne, der i sommeren 2022 nævner risikoen for smitsomme sygdomme blandt mennesker, som en risiko, de går og bekymrer sig for. Det til trods for, at samtalerne ligger få måneder efter afslutningen på to års COVID-pandemi.

Borgernes engagement i forebyggelse

Der er stor forskel på, hvad borgerne har gjort i forhold til sikring mod konsekvenserne af skybrud. Det er en vigtig forudsætning for at handle, at borgerne har en oplevelse af egne muligheder og en oplevelse af, at deres egen indsats gør en forskel. På Frederiksberg er det dog kun en mindre gruppe borgere, der mener at de selv har mulighed for at forebygge.

DERFOR ER FOREBYGGELSE VIGTIGT

Borgernes forebyggende handlinger og forståelser af mulighed for selv at forebygge mod konsekvenserne af skybrud og andre hændelser er centralt for, at et lokalsamfund kan komme igennem kriser og genetablere hverdagen så hurtigt som muligt. Kommune, forsyning og andre myndigheder har nogle forebyggelsesopgaver, men det er også nødvendigt at borgerne i varierende grad selv forebygger for at sikre sig selv og hjemmet.

Nogle af indsatserne kræver fysiske installationer i ejendomme og hjem, andre kræver løbende vedligehold og opmærksomhed, mens andre igen kræver en indsats, når skybruddet rammer. Der er nemlig knaphed på assistance og hjælp i kriser.

Frederiksberg kommune har et ønske om, at borgerne forebygger i eget hjem og ejendom. I denne del af rapporten fokuserer vi på, hvad borgerne allerede har gjort: Hvilke initiativer de har taget for at forebygge og til deres kendskab til egne muligheder for selv at forebygge.

INCITAMENTER TIL INITIATIVER

Både survey og fokusgrupper peger på, at borgerne deler sig i to grupper, når det handler om skybrudssikring: Dem der har handlet (eller

ved, at der er gennemført initiativer i ejendommen) og dem, der ikke oplever, at man som borger selv kan gøre noget.

51% af borgerne rapporterer, at der i deres ejendom er taget en eller flere initiativer for at forebygge skybrud (dvs at handlingen er udført af en selv/bestyrelse/ejerforening/udlejer).

Figuren herunder viser, at surveyrespondenternes primære motivation har været, at de tidligere har oplevet oversvømmelse. For en mindre gruppe af borgere har det også haft betydning, at det enten var praktisk nemt, at oversvømmelse også udgør en risiko i fremtiden eller at de har haft økonomisk mulighed for at tage et initiativ. Og endelig er der forsikringsselskabets betydning, som en fokusgruppedeltager sætter ord på her:

"Forsikringsselskaberne var meget om sig bagefter. Vi har en fælles sal i ejendommen, med rigtig trægulv, det kunne ikke forsikres, hvis ikke der blev lagt fliser, så der blev lagt fliser. Alle vores tørretumblere og vaskemaskiner, de skulle op over et vist niveau, ellers så gjaldt forsikringen ikke. Og der var mange af den slags tiltag. Og så fik vi rensat i nogle af vores gamle kloakrør. Men det var alt sammen noget, der egentlig blev dikteret, fordi ellers kunne forsikringen ikke gælde fremover"

Hvad har betydning for, at du gør eller har gjort disse ting? Sæt gerne flere kryds.
(Ud af 520 respondenter)



KENDSKAB TIL INSTALLATION AF TEKNISKE LØSNINGER I HJEM OG EJENDOM

Befolkningstætheden er meget høj i Frederiksberg Kommune, og langt de fleste borgere bor i etagebyggeri. Blandt surveyrespondenterne er der en overvældende andel af folk, der bor i etageejendom (91 %), mens kun en ganske lille del bor i hus eller rækkehus (4 %), villalejlighed (3 %) eller andet (2 %).

I ejer- og andelsejendommene vil nogle forebyggelsesinitiativer kræve, at der tages fælles beslutninger, fordi ejendommen er et fælles ansvar.

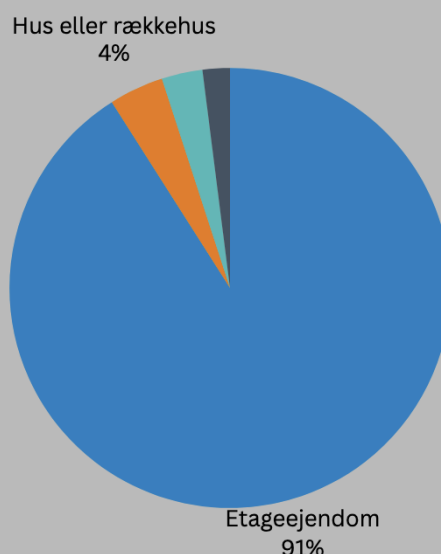
Nogle fokusgruppedeltagere er fint orienteret om de potentielle tekniske forebyggelsestiltag, der eksisterer. Nogle af dem (husejere) har selv taget initiativ til indsatser i deres bolig, og flere af dem, der bor i etageejendomme (både ejer-, andels- eller lejebolig) ved, hvad der har været af tiltag på etageejendommen:

"Men jeg vil så også sige, hjemme i foreningen, har vi så også gjort det, at der er blevet skybrudssikret med højvandsslukkere i kloakkerne. For at kunne sikre det lidt. Og det har foreningen så fået gjort her, inden for de sidste årrækker"

Nogle har selv været helt involveret i initiativerne og kan redegøre detaljeret for, hvad der er iværksat, mens andre kender til, hvad der er sket, selvom de ikke selv har været direkte involveret i aktiviteten.

Andre igen ved slet ikke, om der er taget initiativer i ejendommen, oftest fordi de bor i en lejebolig, hvor de ikke selv er ansvarlige for vedligehold af ejendommen.

Hvilken type bolig bor du i?



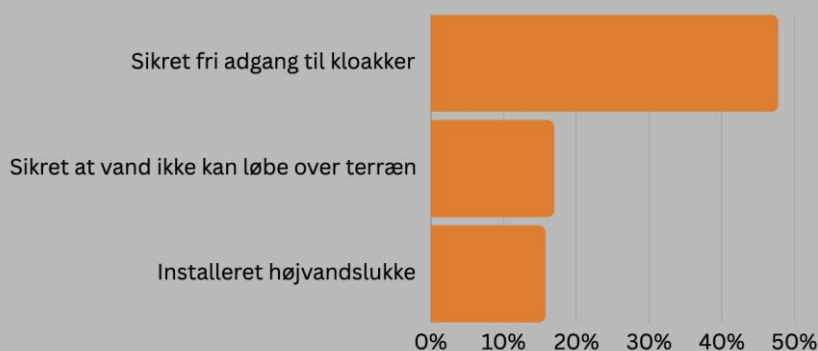
Der er dog også lejere, der har gjort en indsats for at skabe opmærksomhed på problemet:

"Vi har også fået presset vores ejer af ejendommen til at indføre en form for regelmæssigt vedligehold. Han er blevet vænnet til at tro på, at det er en god ide at vedligeholde kloaksystemet"

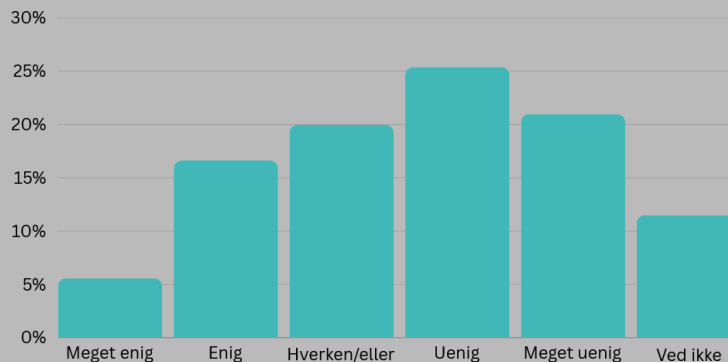
Derudover er der en gruppe, der har en fornemmelse af, at der har været initiativer, men de har ikke overblik over de konkrete handlinger og har ikke selv været involveret i processerne.

"Vi var igennem en større gårdrenovering for 3-4 år siden, hvor kloakkerne også blev renoveret og repareret. Så jeg tror, at man i bestyrelsen har været opmærksom på at få lavet de ting samtidig"

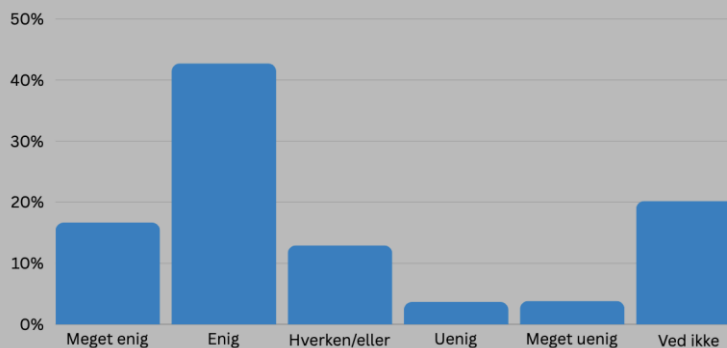
Har du eller din bestyrelse/ejerforening/udlejer gjort noget af følgende for at undgå vand fra oversvømmelse, der kan skade dit hjem eller ejendom?



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:
Jeg har selv mulighed for at forebygge oversvømmelser i mit hjem



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:
Vi har fælles mulighed for at forebygge oversvømmelser i vores lokalområde gennem fx grundejerforening, ejendomsbestyrelse eller kommunalpolitik



I fokusgrupperne er der dog også eksempler på nogle få deltagere, der med stort engagement forklarer om de tiltag, der er taget i deres ejendom, og som udtrykker en klar forståelse af, at indsatserne vil virke forebyggende:

”Og der har vi i ejendommen sidenhen gjort, hvad vi kunne for at forhindre en lignende ting, nemlig lavet den der avancerede type vandlås, så vandet ikke kan komme op af afløbene i kælderen – dem er der flere af. Også et enkelt i gården, som vi har sikret på den måde. Og vi har lavet op-kanter på kælderskakt. Det vil sige, at man laver et ekstra trin med lidt ekstra højde. Det betyder, at gården bliver til et bassin. Selvom det er en lille gård, kan der være enormt meget vand. Der håber vi så, at vandet ved en lignende hændelse vil være så venligt at løbe ud på gaden i stedet for i kælderen”

I surveyet er det dog kun hver femte, der er enige eller meget enige i, at de selv har mulighed for at forebygge oversvømmelse i deres hjem. Det er, ikke overraskende, primært respondenter i ejer- og andelsbolig, der er enige i, at de har denne mulighed.

Næsten halvdelen er til gengæld uenige eller meget uenige i, at de selv har mulighed for at forebygge. Det er dog blandt respondenter i lejebolig, at de er mest uenige i udsagnet.

EGNE VS. FÆLLES MULIGHEDER FOR FOREBYGGELSE

Borgerne ser forskelligt på hhv. egne muligheder og de fælles muligheder for at forebygge. Når der spørges til fælles mulighed for at forebygge, så mener langt over halvdelen af respondenterne, at der er mulighed for at forebygge oversvømmelse i fællesskab (f.eks. i grundejerforening, ejendomsbestyrelse eller kommunalpolitik). De tror altså i højere grad på mulighederne for fælles forebyggelse end på egne forebyggelse.

Det er dog ikke ligeså tydeligt, om respondenter, der tror på forebyggelse i fællesskab også selv engagerer sig i forebyggelse.

Praksis for fælles forebyggelse afspejles dog kun i sporadisk omfang i fokusgrupperne gennem få fortællinger om eller eksempler på aktiviteter i egen eller andres ejendomme. Der er langt flere referencer til kommunens initiativer for forebyggelse end til private initiativer og egne initiativer.

INDRETNING OG OPRYDNING

Forebyggelse af skybrud kan dels foretages på bygninger og ejendomme, og være af teknisk karakter, men der er også en mindre omfattende forebyggelsesopgave i at sikre ikke mindst kælderrum mod konsekvenserne af skybrud. Det er ikke et initiativ, der koster penge eller kræver teknisk indsigt, men det er ikke desto mindre et tiltag, som der kun er opmærksomhed på fra nogle af borgerne.

Fokusgruppedeltagere med kælder deler sig i flere grupper: Dem der har indrettet kælderen, så et nyt skybrud ødelægger mindst muligt. De fortæller om praksisser for pakning og placering:

"Alt der har værdi, er kommet på loftet"

"Sådan noget som skitøj og sådan noget, som du kan få nyt af, det er røget i de nederste kasser, de ting jeg har et særligt forhold til, som jeg gerne vil beholde, når jeg får et hus engang, de er kommet højere op, end de var."

Der er også dem, der havde meget fokus på opgaven lige efter 2011, men som fortæller, at de ikke længere er så omhyggelige – mest af praktiske årsager:

"Det synes jeg, at man kan se i min forening, at når der er de der skybrudsvarsler, så er folk lige nede og hente de der fire kasser op fra kælderen. Mig selv inklusiv. Så er der lige den der kasse, man lige skulle af med hurtigt, og der er langt op på loftet."

Endelig er der dem som fortæller, at kælderrummet igen er akkurat ligeså udsat for ødelæggelser i forbindelse med skybrud, fordi tingene igen er opbevaret og placeret usikkert og uhensigtsmæssigt.

Flere fortæller, at folk der er flyttet til kommunen eller området siden 2011 ikke nødvendigvis er opmærksom på risikoen for oversvømmede kældre, og som derfor kan have svært ved at forstå, når beboere med flere år på Frederiksberg forsøger at fortælle om deres erfaring.

OPSØGENDE BORGERE

Borgerne er blevet spurgt, i hvilken grad de selv er opsøgende og har henvendt sig for at få mere viden om mulighederne for selv at engagere sig i forebyggelsesinitiativer.

Som det fremgår af figuren nederst på siden, så er der kun en meget lille del af respondenterne, der har taget imod et tilbud og engageret sig i lokale aktiviteter om oversvømmelse og bedt om vejledning (anvendt app'en 'Rapport fra stedet', deltaget i kommunale aktiviteter, henvendt sig til Frederiksberg Kommune, henvendt sig til Frederiksberg Forsyning).

I en fokusgruppe fortæller de dog hinanden om mulighederne, og er positivt stemt:

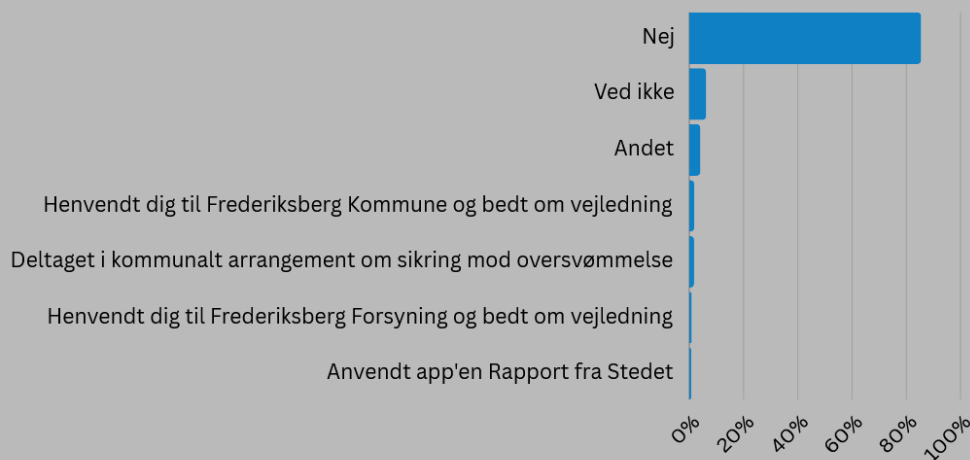
A: Der er også noget med, at der er en eller anden app. Og så kan man skrive til Frederiksberg kommune, hvis man ser sådan nogle ting der, graffiti eller en skraldespand, der er gået i stykker eller noget andet. Men jeg har den ikke selv installeret.

B: Det synes jeg også, at jeg har hørt om. Noget, hvor man kunne tage billeder af ting, og så fik de det automatisk, på en eller anden måde

A: Jo, det er sådan noget med, at så tager man et billede og så kan man afmærke på et eller andet kort, at det er her og så...

C: Nå, det er en smart app.

Har du selv taget initiativ til en eller flere af følgende handlinger med henblik på at forebygge oversvømmelse? Sæt gerne flere kryds



FORBEREDELSE AF RESPONS

Der er også andre former for forebyggelsesinitiativer. I nogle ejendomme har de fastholdt et fokus på, at de selv kan handle og gøre noget for at minimere konsekvenserne af et nyt skybrud, der truer med at oversvømme hjem og ejendom:

"I vores ejendom, der har vi indkøbt nogle sandsække, og de sandsække, der har jeg så startet en ny gruppe, hvor vi har trænet i at lægge ud. Og i 2014, der reddede jeg os faktisk fra at få vand ind i vores lejligheder. Og i 2011, der tror jeg, at vandet stod 25-30 centimeter op af soklen, så det var en grim oplevelse, og det sætter sig nogle spor"

En anden fortæller om planlægning og organisering, så naboerne kan hjælpe hinanden

"Den gang var der et par naboer, der kom ned og hjalp med at skovle vand ud ad badeværelset, så jeg fik faktisk hjælp. Og efterfølgende har de jo så også lavet den der beredskabsplan, så hvis der er noget, så kan man ringe til dem. Og jeg har trænet dem en enkelt gang i at lægge sandsække"

Der er også fortællinger fra deltagere om deres egne forsøg på at holde fokus på forebyggelsestiltag i ejendommen under en akut hændelse (f.eks. udlægning af sandsække, vedligeholdelse af alarmeringslister), men at naboer har mistet interessen, fordi 2011-skybruddet ikke længere er præsente i hukommelsen.

"I tiden efter havde vi sådan noget (...) at nu skulle vi så prøve at installere et eller andet med sådan nogle oppustelige ting og sager, og der var en i bestyrelsen, der gik meget ind for det. Men den fes jo ud den ballon, fordi der var ingen, der vidste, hvordan de skulle styre det og

sådan nogle ting. Og interessen forsvinder også. Den har jo aldrig været til stede fra første sal og så opefter. Det er sådan en kamp, jeg har måtte kæmpe, fordi selv dem i stuen, de har taget det lidt roligt, synes jeg"

Der er også fortællinger om mere generiske tiltag, der ikke kun er hensigtsmæssige i forbindelse med skybrud, men også i forbindelse med andre hændelser. I en fokusgruppe har de en dialog om at forberede sig på kriser helt generelt:

A: Det gode med de der strømafbrydelser, der har været, det er jo, det plejer ikke at tage så forfærdelig lang tid. Det plejer at være et par timer eller sådan noget, højest. Så kommer det tilbage igen.

B: Ja, for ellers er el til fryseren og alt, det er bare væk.

A: Hvis det er noget med drikkevandet, så kan det godt være noget, der tager tid at reparere, men når det er strøm, så er det som regel noget, der skal skiftes et eller andet sted, så det tager ikke så lang tid.

B: Vi skulle næsten have sådan et kit derhjemme, altså en lille lommelygte og måske en lille radio.

A: Jeg har sådan en lille med håndtag, med lommelygte og radio. Og mobiloplader.

C: Jeg købte nemlig også en lommelygte og så købte jeg mig en retroradio.

Moderator: Hvorfor? Var der sådan en eller anden særlig situation, der gjorde det?

C: Overhovedet ikke. Ikke andet end, at jeg tænkte "Nå, men så kan jeg da få nogle nyheder, hvis det er". Fordi, netop det der med, man er vant til at sige "Nå men vi tænder lige for fjernsynet"



TEORI OM EGEN INDSATS OG FÆLLES INDSATS

Når borgere skal motiveres til at bidrage til forebyggelse er det centralt, at de har en oplevelse af, at egen indsats gør en forskel.

Forskningen peger på, at forståelsen af egen mulighed for at forebygge (i dette tilfælde forebygge oversvømmelse i eget hjem) har central betydning for at skabe forandring og ændre mindset hos borgerne.

Desuden er borgere, der er bekymret for en hændelse som skybrud, og som samtidig har en forståelse af, at de selv har mulighed for at forebygge, oftere engageret i opgaven.

I den forbindelse kan man skelne mellem om folk tror på, at deres egen indsats gør en forskel, og om de tror, at en fælles indsats med andre mennesker eller institutioner gør en forskel.

Oplevelse af *egen indsats betydning* (self-efficacy) refererer til en persons tro på egne evner og kompetencer til at udføre specifikke opgaver eller håndtere bestemte udfordringer. Det er troen på, at man har de nødvendige færdigheder, viden og ressourcer til at opnå succes og lykkes med at skabe en forandring i en given situation. Denne oplevelse spiller en vigtig rolle i motivation, adfærd og præstation, da personer med høj oplevelse af *egen indsats betydning* er mere tilbøjelige til at tackle udfordringer og stræbe efter mål (Bandura, 2006).

Oplevelsen af en *fælles indsats betydning* (kollektiv efficacy) refererer til en gruppes eller samfunds samlede tro på egen evne til at samarbejde og opnå fælles mål eller løse fælles udfordringer. Det indebærer tillid til, at medlemmerne af gruppen kan arbejde sammen effektivt og overvinde forhindringer, selv når opgaverne er komplekse eller udfordrende. Høj oplevelse af at fælles indsats kan påvirke gruppens præstationer og resultater positivt, da det motiverer medlemmerne til at arbejde sammen og stræbe efter fælles mål. Det spiller en vigtig rolle i forskellige sammenhænge, herunder i lokalsamfund (Bandura, 2000).

KARAKTERISTIK AF FREDERIKSBERGBORGERE, DER TAGER INITIATIV TIL INDSATSER

Folk der svarer, at de selv i "høj" eller "nogen" grad har ansvaret for at forebygge, at der kommer oversvømmelser, der laver skader på deres hjem, har tendens til også at have høj grad af oplevelse af, at egen indsats virker og har betydning. Modsat har folk, der svarer, at de i "mindre" grad eller "slet ikke" har ansvaret for forebyggelse tendens til at opleve, at egen indsats ikke betyder noget. Jo mindre man tror på, at man selv kan gøre en forskel, jo mindre sandsynligt er det, at folk selv har gjort noget.

Respondenternes tro på egen indsats betydning og på betydning af fælles indsats knytter sig tydeligt til handling. Hvis man ikke har en oplevelse af egen indsats betydning, så er der lille sandsynlighed for handling. Der er derudover flere mønstre i folks handlinger og engagement i forebyggende initiativer:

- Folk, der har tidligere erfaring med oversvømmelse, har – ikke overraskende - i højere grad gjort en indsats for at forebygge end folk, der ikke har oplevelser med oversvømmelser.
- Jo højere folks opmærksomhed er på risikoen for fremtidige skybrud, jo større er sandsynligheden for, at de har taget forebyggende initiativer.
- Det er de ældste borgere, der enten selv har taget initiativer til forebyggelse, eller som er opmærksomme på, at der er taget initiativer i ejendommen.
- Folk der ejer deres bolig oplever i højere grad at egen indsats har betydning, mens folk der lejer deres bolig i mindre grad oplever at egen indsats har betydning. Folk i aldersgrupperne fra 36 år og op har i højere grad handlet kollektivt sammenlignet med aldersgruppen 18-35 år. Gruppen af folk 56+ år er mest tilbøjelige til at handle kollektivt.
- Folk med tidligere erfaring med oversvømmelse er også mere tilbøjelige til at have handlet kollektivt.
- Jo mere folk oplever, at deres *egen* indsats virker, jo større er sandsynlighed for, at de også har engageret sig i *fælles* handlinger.
- Det er dog mere overraskende, at der ikke er nogen sammenhæng mellem oplevelse af at fælles indsats betyder noget, og hvor meget folk har handlet kollektivt.

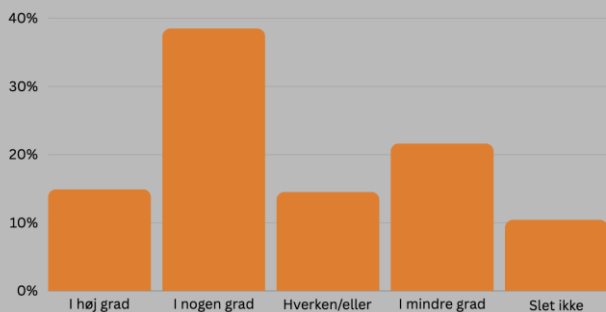
Oplevelse af ansvar

Skal man styrke et samfunds håndtering af kriser, så er det nødvendigt at inddrage civilsamfundet og sikre, at også borgerne er medansvarlige for at løse opgaver både før, under og efter kriser indtræffer. På Frederiksberg er borgerne blevet spurgt til oplevelsen af eget ansvar for både at forebygge og håndtere en hændelse og til deres medansvar for at bidrage til civilsamfundet gennem hjælp til andre medborgere.

EGET ANSVAR - FOREBYGGELSE

Over halvdelen af respondenterne mener, at de i høj grad eller nogen grad selv har ansvar for at forebygge oversvømmelse af eget hjem.

I hvilken grad mener du, at du selv har ansvar for at forebygge, at der ikke kommer oversvømmelse, der laver skade i dit hjem og eller den ejendom du bor i.

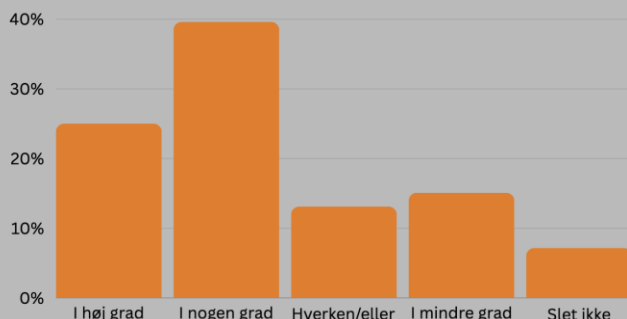


En forståelse, som i meget overordnede grad kommer til udtryk i fokusgrupperne

Moderator: Men hvis nu der kommer et nyt skybrud, ved I hvad kommunen sørger for, hvad I skal sørge for?

A: Jeg forventer, at de tager måske kloakkerne, altså det sådan de store og hvad de kan der. Men mit eget hus, det er nok bare vores eget.

I hvilken grad mener du, at du selv har ansvar for at minimere omfanget af problemer i tilfælde af, at du oplever oversvømmelse i dit hjem eller den ejendom du bor i.



EGET ANSVAR - RESPONS

Når det gælder forståelsen af, om man selv kan minimere problemerne, hvis vandet rent faktisk kommer ind i boligen, så er der endda endnu flere respondenter – over 60% - der svarer, at de selv har mulighed for at handle.

Fokusgrupperne byder på en del fortællinger om folks indsatser for at minimere skaderne under en faktisk hændelse – her i forbindelse med skybrud:

"Altså, jeg ringede til mine overboer, og der var et par stykker, der kom ned og hjalp med at skovle vand ud ad badeværelset"

"Jeg bor i en stuelejlighed (...) jeg skovlede vand ud, og vandet kom op igennem vores badekar også, og gulvristen ude på vores toilet (...) Så vi flyttede ud i tre måneder, mens det hele blev revet ned og bygget om og så videre"

Eksemplet viser dog også, at det kan være meget svært at minimere omfanget af problemerne, hvis man oplever oversvømmelse i eget hjem .

OPLEVELSE AF ANSVAR OG MULIGHEDER

Som det blev vist i forrige afsnit, så er der forskel på om borgerne oplever, at de har mulighed for at forebygge. Det mest optimale vil være, at borgerne både oplever, at de har ansvar for at forebygge, og at de tilmed oplever, at de har *muligheden*.

Der er tydelig sammenfald mellem respondenter, der mener, at de selv har *ansvar* for at forebygge og dem der mener, at de har *mulighed* for at forebygge. Omvendt er der tydelig sammenfald mellem dem, der ikke mener, at de har ansvar og heller ikke mener, at de har mulighed.

Opmærksomheden skal dog også rettes mod den gruppe af respondenter, der ikke tager tydelig stilling til spørgsmålene om ansvar og muligheder – dem der svarer 'Ved ikke' eller 'Hverken/eller' på spørgsmålene.

LINKS projektet bygger på en grundlæggende forståelse af, at der i fremtiden vil være behov for, at borgere og civilsamfund spiller en større rolle i forhold til at sikre lokalsamfund og sårbare borgere under beredskabshændelser.

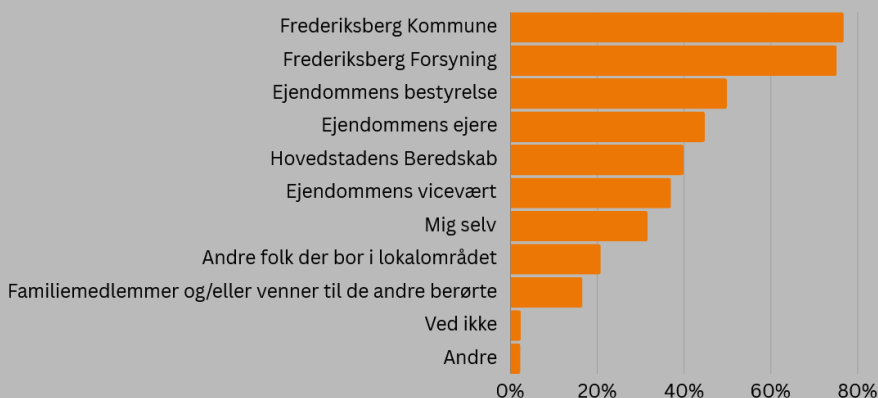
Af den grund er der i surveyet stillet to hypotetiske spørgsmål til respondenternes oplevelse af ansvar for at bidrage til at hjælpe medborgere i kriser: Praktisk hjælp under skybrud og hjælp til at videregive varslinger under en drikkevandsforurening.

Borgerne tillægger i begge tænkte tilfælde en stor del af ansvaret på kommunen, og derefter fordeler de ansvaret forskelligt på Frederiksberg Forsyning, Hovedstadens Beredskab, ejendommens ejere, bestyrelse og vicevært. Det er kun ca. hver fjerde respondent, der svarer, at de mener selv at have et ansvar for at hjælpe andre.

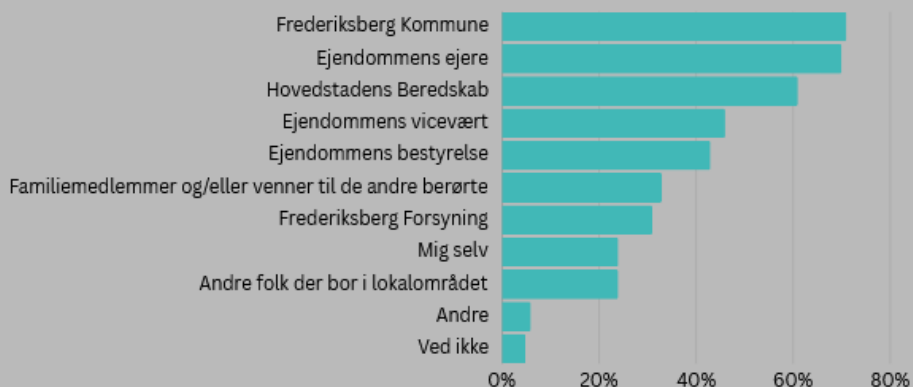
Tallene viser også, at respondenterne enten skelner mellem de to hændelsestyper (drikkevandsforurening og skybrud) i deres besvarelser, ellers viser det, at de reflekterer over forskelligheden i ansvaret på at hjælpe med henholdsvis praktisk hjælp til folk, der ikke bor i samme ejendom, og videreformidling af varslinger til naboer.

Det gælder dog både i den hypotetiske case med praktisk hjælp efter et skybrud, at hverken kommune, forsyningen eller redningsberedskabet spiller en rolle for at yde praktisk hjælp til beboere i bygningen. I spørgsmålet om varsling af kokeanbefaling vil det formelt set være et forsyningsselskabs opgave at varsle – ikke et ansvar for en kommune eller et rednings-beredskab.

Drikkevandet er forurenet, og der er udsendt anbefaling om, at vandet skal koges, før det drikkes. Hvem er ansvarlig for at sikre, at alle dine naboer er orienteret om varslingen? Sæt gerne flere kryds



Der har været et skybrud, og en bygning ikke langt fra, hvor du bor, står under vand, mens dit hjem ikke er ramt af oversvømmelsen. Hvem mener du har ansvar for at yde praktisk hjælp til beboerne, der bor i bygningen? Sæt gerne flere kryds



I både survey og fokusgruppe vurderer flere deltagere, at ejendomsselskab eller ejendomsforeningen må spille en rolle i forhold til at hjælpe sårbare og udsatte beboere, men synspunktet bliver modsagt af andre deltagere, der sidder som repræsentanter i ejendomsbestyrelser.

I e fokusgruppe spørger moderator til ansvaret for sårbare medborgere og naboer:

A: Der er ejerforening, andelsforening eller der er lejerforening.

B: Altså jeg er beboerformand i min ejendom. Og vi har slet ikke noget med, at du kan ringe til hinanden på nogen måder. Det gør vi ikke.

Det samme svar – samt en opsang – kan også genfindes i en anden gruppe:

B: Altså, der vil jeg sige, det er jo... nu sidder jeg i bestyrelsen i en andelsforening, og det er himmelråbende, hvad andelshavere tror, at bestyrelsen har ansvaret for. Og reelt så har bestyrelsen kun ansvar for drift, ikke for det sociale og alt muligt andet blandt andelshaverne. Så det vil jeg godt bare lige sige, at det skal man ikke forvente, at boligselskabet har ansvaret for.

Der er dog flere eksempler på hjælp til naboer og medborgere uden om etablerede bestyrelser og foreninger, ikke mindst når relationen og kontakten til naboerne er veletableret og fungerer til daglig. I fokusgrupperne er der eksempler på faktiske opgaveløsninger af de to hypotetiske spørgsmål i surveyet.

Først eksemplet fra drikkevandsforureningen i 2021:

"Altså, jeg går ind til min nabo, han er meget lidt digital. Der med drikkevandet, der var jeg faktisk bekymret for ham, for jeg havde ikke lige set ham den dag overhovedet, og så ham ikke næste dag. Så var jeg lige inde og banke på og sige: 'Er du okay, har du hørt at man ikke må drikke vandet?'. Det havde han. Alletiders!"

Og så eksemplet med oprydning efter oversvømmelse i 2011:

"Alt var ødelagt. Og alle folk – og mange af dem er ældre folk, det er jo sådan nogle pensionskasseforeninger – men de stillede op alle sammen med, hvad de nu kunne, og var med til at hjælpe og rydde op og sørge for, at tingene fungerede. Folk stillede simpelthen op og hjalp. Og det var alle meget glade for og imponerede over."

Flere giver dog udtryk for, at hjælpen og relationer ikke knytter sig til et pludseligt opstået behov for hjælp under kriser, men at eksisterende gode relationer til naboer er en forudsætning for, at man hjælpes ad i kriser.

Og den form for relation er efterspurgt af nogle af fokusgruppedeltagerne:

"Det er så vigtigt, at der hvor man bor, at man har god kommunikation med sine naboer og sine overboer. Jeg kommer fra en opgang fra Nørrebro, hvor vi både var på Facebook og vi havde telefonliste, og vi præsenterede os for hinanden, når der kom nye i opgangen. Så det giver også tryk."

I fokusgrupperne bliver deltagerne spurgt, hvem de vurderer har ansvar for de personer, der har brug for hjælp i kriser:

Moderator: Hvad tænker I om det, det med at hjælpe hinanden på tværs, også udenfor selskabet eller udenom kommunen. Hvordan står det til?

A: Det er vel almindeligt medmenneskelig omhu?

B: Men jeg tror det kommer meget an på, hvem man er.

A: Hvem man er, hvem man bor sammen med.

C: Hvem man har relationer til.

Opgaven med at hjælpe andre, som man ikke har en relation til, er til diskussion, og de forskellige deltagere definerer forskellige præmisser for, hvem der trænger til hjælp, og hvem der skal yde hjælpen. Først et eksempel på en definition af særlige præmisser:

"Men der må man jo også lidt skelne mellem, om det er nogle, som er totalt enlige, altså sådan at de skal have hjælp, eller om det er nogle, der har familie og pårørende, som så må drage omsorg for dem. For det kan aldrig være nogle rigtig fremmede, der skal sørge for, at de har noget familie eller nogle relationer, men i den ejendom, hvor jeg bor, der har jeg selvfølgelig overblik over, hvem der bor alene og hvem der har en ægtefælle. Og der hvor der er ægtefælle, der må man så skelne mellem, om det er nogle der kan, eller er det nogle, der ikke kan. Og hvis der er nogle, der totalt ikke kan, så må man jo lige være om dem."

Modsat er der også eksempler på hjælp til naboer, man ikke kender i forvejen, og hvor der kan blive etableret nye relationer:

"Altså, der var en dag, hvor vores elevator var gået i stykker og det var faktisk lidt udfordrende, fordi hende helt øverst kan ikke komme nogen steder, fordi hun ikke kan gå. Altså jeg fornemmer, at folk ville hjælpe. Der var i hvert fald en ung kvinde, hun skrev nede i opgangen, at hvis der var nogen, der havde brug for, at der blev handlet, så kunne hun godt gå ud og handle."

Survey og fokusgrupper peger på et ønske om at hjælpe medborgere i kriser, hvis der er en eksisterende relation, men ønsket om at hjælpe og spille en rolle for medborgere, der ikke i forvejen er i ens eget netværk eller egen kreds er ganske lav. En stor del af deltagerne peger på, at det er myndighederne, der må tage sig af de mennesker, der har brug for hjælp og ikke kan klare sig selv. De ser ikke sig selv som en del af løsningen.

Forebyggelses- og kampagnekommunikation om risiko for skybrud

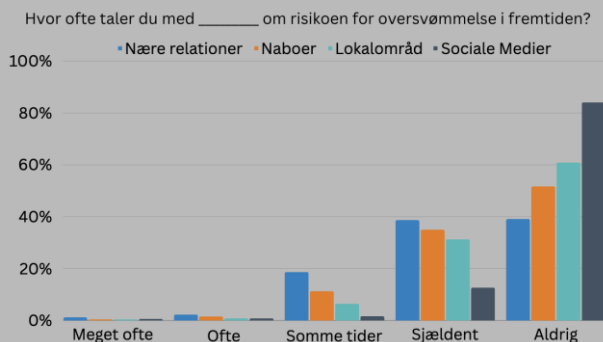
Det er væsentligt, at borgere og myndigheder engagerer sig i, og interesserer sig for forebyggelsesinitiativer, men det er et område, der langt fra har lige så meget opmærksomhed som respons og situationer, hvor kriser er indtruffet. Forebyggelse er en central forudsætning for at lokalsamfundet kommer bedre og hurtigere på fode efter f.eks. en hændelse som et skybrud.

FRAVÆR AF KOMMUNIKATION OM RISICI FOR SKYBRUD BLANDT BORGERNE

Resultaterne af både survey og fokusgrupper viser, at der er sparsom kommunikation og dialog om risikoen for skybrud blandt borgerne på Frederiksberg.

Som grafen herunder viser, så bliver der kun talt sporadisk om skybrud, og der er en tendens til, at samtalerne er med de næreste relationer, at samtalen bliver taget, når det endelig sker. Jo længere væk fra de nære relationer borgerne er, og jo mere de er i det offentlige rum, jo mindre taler de om risikoen.

Det er til trods for, at f.eks. sommeren 2022 var præget af et omfattende antal skybrudsvarsler fra DMI, der blev dækket omfattende af de danske nyhedsmedier (DMI, 2022).



FOREBYGGELSESKAMPAGNER

I de senere år har Frederiksberg kommune iværksat flere kommunikationskampagner, der har haft til formål at skabe opmærksomhed omkring risikoen for skybrud blandt kommunens borgere. Det er kampagner, der har været delt på kommunens Facebookside, i det offentlige rum (f.eks. ved busstoppesteder), samt i form af et fysisk hæfte - et udvalg af eksempler er indsat på siderne her.



Fokusgruppedeltagerne er blevet spurgt, om de tidligere har set kampagnerne, som blev fremlagt for deltagerne. Der er nogle deltagere i hver fokusgruppe, som tilkendegiver, at de tidligere har set kampagnematerialet. Men langt fra alle har set det. En deltager nævner uopfordret kampagnen under samtalen:

A: Jeg ved ikke, hvor bredt det er kommet ud, men indenfor det sidste år er der kommet en eller anden brochure ud fra Frederiksberg Kommune, hvor der er noget med de der kanter og højvandslukkere. Men hvor bredt er den kommet ud? Det har jeg ingen anelse om.

Moderator: Nu nævner du den. Det er du den første, der gør. Har I andre set den her kampagne? (viser materialet)

B: Næ.

C: Nej.

A: De har også haft den på de der reklamesøjler, der står rundt omkring i bybilledet.

D: Jeg har godt set dem

Moderator: Så du den i standerne ved busstoppestederne eller andre steder?

D: Det kan jeg sgu ikke huske. Ærlig talt. Men jeg kan godt huske billedet, det er dét jeg mener.

Der er flere, der er kritiske overfor kampagnerne, enten fordi de mener, at folk ikke kan huske kampagner, når de går eller cykler hurtigt forbi dem i gadebilledet, ligesom de mener, at man ikke kan huske et link til en hjemmeside. Der er dog andre, der mener, at de kan have en effekt.

Moderator: Har det en effekt?

A: Det tror jeg. Den er lavet rigtig godt, fordi det der er målet med den reklame, det er at få os til at gå ind på den der hjemmeside. Og det er nøjagtig det, der er målet. Og hvad der så står på den der hjemmeside, det finder vi så ud af, når vi går derind. Der står sikkert mange ting. Så den er godt lavet rent teknisk (...) Altså vær forberedt på skybrud, se hvordan I kan forberede jer på skybrud og se hvor vi kan hente beskeden, ikke. Der er simpelthen nogle ganske få men meget gode informationer.

B: Jeg synes også, at de er vældig gode begge to. De er enkle.

Udover at udgive kampagnemateriale har kommunen også iværksat andre initiativer, f.eks. arrangementer for at formidle risikoen for skybrud på Frederiksberg. Nogle af deltagerne i fokusgrupperne har deltaget, og synes det er positive initiativer:

C: Jeg synes, at i Frederiksberg Kommune der kan man deltage i rigtig mange ting om ditten og datten. Altså om sundhed og blive indkaldt til alle mulige borgermøder. Gør man ikke?

E: Også det med hospitalsgrunden.

C: Ja også dette. Men der er også det med skybruddet, der var jo vandringer, og jeg var inde og se den der ved Femte Juni Plads, eller hvor den nu ligger henne. Og så var der noget oppe ved jer på Kronprinsesse Sofiesvej, og så har der været noget på Landbrugshøjskolen.

Men trods kampagnemateriale og initiativer om byvandring og offentlige arrangementer er der blandt nogle en efterspørgsel efter endnu mere individuelt målrettede informations- og kommunikationsinitiativer ned på ejendomsniveau:

"Altså jeg kunne godt tænke mig, at nu hvor vi har afsluttet eller næsten afsluttet det der skybrudssikring, at der kom nogle, der har forstand på det og holdt foredrag hos os. Vi er trods alt 72 mennesker, der bor der i den ejendom, og vi har stor kælder. Der kunne godt komme nogle og sige, at nu er det afsluttet, og nu skal det ikke ske mere, eller et eller andet lidt mere konkret. Det tror jeg, at jeg skal nævne overfor vores bestyrelse engang. At de kontakter måske kommunen og siger, at nu er I færdige, kan I ikke lige komme."

KOMMUNIKATION OM RISICI PÅ SOCIALE MEDIER

På sociale medier er der kun 2%, der ofte eller meget ofte taler om risiko for skybrud, mens 2% snakker om skybrud nogle gange og 97% giver udtryk for, at de sjældent eller aldrig snakker om risiko for skybrud.

Et længere tids studie af lokale myndigheders og mediers Facebooksider og de store Facebookgrupper på Frederiksberg bekræfter dette billede (Værdal og Mortensen, 2023a 2023b). Risikoen for skybrud er ikke på dagsordenen, men det er der andre temaer, der er. Der er to grundlæggende træk ved denne kommunikation om risici og beredskabshændelser i de store Facebookgrupper på Frederiksberg som er identificeret: Dialogen om potentielle beredskabshændelser og andre trusler fletter sig for det første sammen med en lang række andre samtaler, der optager gruppernes medlemmer. For det andet så foregår samtalerne på væsentlige andre præmisser og ud fra andre perspektiver, end når myndighederne er involveret.



Kommunikation under akutte hændelser

I nogle former for kriser er myndighederne optaget af, hvordan de kan nå borgerne så hurtigt som muligt, hvis de har vigtige budskaber, som borgerne skal efterleve. I de fleste kriser oplever borgerne dog at bruge lang tid på at finde frem til information om situationen: De søger i nyhedsmedierne, på digitale platforme, og søger information i eget netværk blandt folk de kender. Trods et stadig stigende antal platforme og kanaler, er det ikke nødvendigvis blevet nemmere for myndigheder og borgere at finde hinanden i kriser.

MEDIERET KOMMUNIKATION

Kommunikationen er altid intensiv i kriser. Der er som regel en stor efterspørgsel på viden og løbende opdateringer. Det er i andre sammenhænge vist, at myndighederne prioriterer koordination og ensartethed i kommunikation i kriser meget højt (e.g. Nielsen et al, 2023), hvilket ofte forsinker myndighedernes udmeldinger. Hvis krisen er omfattende, så er det dog sikkert, at enten lokale, regionale og i nogle tilfælde nationale nyhedsmedierne er til stede. Og de kommunikerer i langt de fleste tilfælde hurtigt om situationen.

Det er derfor ikke overraskende, at størstedelen af surveyrespondenterne rapporterer, at de under større kriser og hændelser søger information på nyhedsmediernes egne hjemmesider (72 %), på TV (66 %), og i radioen (41 %). Også blandt borgerne på Frederiksberg er nyhedsmedierne de foretrukne kilder til information i en krise ligesom i resten af befolkningen (se også BRS, 2022).

Der er derudover en gruppe på 30 %, der rapporterer, at de også søger information fra myndighedernes websites.

Kommunikation med venner og familie på telefon (22 %) og på SMS (23 %) er også ganske anvendt, mens 18% har haft samtaler med naboer og andre i lokalområdet omkring kriser.

IKKE-MEDIERET KOMMUNIKATION

Fokusgruppedeltagerne understreger nemlig, at der sker en omfattende kommunikation i eget netværk, og at den interpersonelle kommunikation har en central betydning i kriser på linje med den medierede kommunikation fra nyhedsmedier og myndigheder. Der er kontakt med familie, venner og bekendte, når de mødes, og derudover holder de kontakt gennem telefon, og skriver tekstbeskeder til hinanden.

For nogle er det et princip:

"Jeg kommunikerer via telefonen og SMS og så min computer. Og så taler jeg med folk. Det synes jeg er vigtigere."

Og en anden forklarer, hvordan opgaverne fordeles i familien:

A: Jeg spørger min kone.

Moderator: Ja, og hvor har hun informationen fra?

A: Hun har det et eller andet sted fra nettet eller fra alle mulige lokalaviser eller andre steder fra. Så behøver jeg ikke at beskæftige mig med det.

I mange andre tilfælde er det netværket, der først giver besked om, at der er udsendt en varsel fra myndighederne, eller at situationen kræver at man tager forholdsregler:

A: Det var nogle venner, der ringede og sagde "har I set, at man ikke skal drikke vandet?"

B: Jeg tror faktisk, at min mor... min mor ser tv-avis, så hun ringede.

Derudover er der forskellig grad af kontakt og udveksling i det nære lokale område, om det er på den vej, som folk bor på, eller om de taler sammen i opgangen. Langt de fleste deltagere i fokusgrupperne bor i lejligheder, hvor der er flere husstande i samme opgang. Det fremgår tydeligt, at der er stor forskel på, om der er et etableret netværk og hyppig kontakt i enten opgang eller lokalområde, eller om kontakten til folk i nærheden er sporadisk.

"I min ejendom, der bor der en chef i politiet, vedkommende ved ufatteligt meget om, hvad der foregår. Og det er nemt lige at ringe eller spørge vedkommende, hvad der foregår. Der er også en læge, han ved endnu mere. De er velorienteret. Så de to tilsammen, det er et fantastisk instrument. Ja, der er masser at hente i lokalområdet og ens sociale cirkler."

KOMPLEKSE INFORMATIONSSØGNINGSPROCESSER

Borgerne på Frederiksberg har, som resten af den danske befolkning, ganske forskellige præferencer, når det handler om, hvilke nyhedsmedier de følger.

Når man spørger borgerne, hvor de søger information og viden i kriser, hvilke kanaler og medier de foretrækker og hvilke afsendere de vurderer har høj troværdighed, så er svarene ikke entydige.

Deres beskrivelse af informationssøgningen er først og fremmest processuel, og når man spørger i en fokusgruppe, får man indsigt i en langt mere intuitiv og dynamisk proces, end når man spørger i et survey.

Mange af fokusgruppedeltagerne beskriver, at de foretager vilkårlige søgninger på internettet i kriser, deres søgeord knytter sig hændelsen, men de kan ikke nødvendigvis redegøre for på hvilke platforme, eller fra hvilke afsendere, de finder den information, som de finder mest troværdige og brugbare:

"Altså, udfordringen ved det er jo, jeg synes det er vildt svært at forklare "hvor fandt jeg svarene henne", om det var hos Frederiksberg Kommune eller beredskabet eller jeg bare googledet, eller fandt det i i nyhederne. Fordi, som man gør i dag, man søger på Google, og så popper der alt muligt op, som man så sorterer i rækkefølge."

I to andre fokusgrupper afspejler dialogen diversiteten i præferencer for informationssøgninger i forbindelse med en drikkevandsforurening:

Moderator: Altså, hvad søgte I?

A: Jeg gik på nettet.

Moderator: Og når du siger "nettet"?

A: Jeg tror jeg googledet "vandforurening, Frederiksberg", vil jeg gætte. Eller "E. Coli, Frederiksberg". Et eller andet.

B: "Frederiksberg Kommune". Deres hjemmeside har de der varslings...

C: Ja, der var jeg også inde. Men så googler man jo også selvfølgelig.

D: Og fjernsynet var jo også, altså både TV2 og Lorry.

A: Nyhedsapps.

D: Og om ikke andet, så på Tekst-tv.

A: Ja, og jeg tror også, at Google ledte mig ind på Beredskabsstyrelsen hjemmeside, eller noget i den stil.

Den samme diversitet i søgestrategier kommer til udtryk i en anden samtale:

Moderator: Hvor ville I søge information, hvis der var en eller anden form for krise, som I gerne vil vide mere om?

A: TV Avisen

B: Ej, jeg ville gå på nettet.

A: Jeg ville tænde for fjernsynet.

C: Ja, også det, men jeg er også tilmeldt nyheder, fordi det kommer bare automatisk på min telefon.

D: Kommunens hjemmesider, det er et sølle valg, det ved jeg godt, men det ville jeg gøre.

E: Ja altså News, det ville jeg nok starte med, hvis det er dansk, Frederiksberg anliggende, Lorry kunne også være meget godt, hvis man har tid til at vente på den. Og så (Frederiksberg) Liv, hvis den er udkommet for nylig, selvfølgelig. Men altså de akutte, her og nu, det ville være News.

F: De akutte vil være Danmark Radios hjemmeside og så hvis det er noget kommunalt, så vil jeg gå på kommunens hjemmeside, og forvente at det står på forsiden, at det er akut. Men jeg ville... jeg ser ikke fjernsyn, og jeg prøver at undgå sociale medier... den der Frederiksberg Liv..."

Nyhedsmediernes bliver nævnt ofte og af mange deltagere. Der refereres både til radio, tv og nyhedsmediernes websider. Der refereres til: DR, TV2, Lorry (nu 'Kosmopol'), TV2News, BT, Ekstrabladet, FrederiksbergLiv og P4 Nyheder.

Nogle har nyheds-apps, mens andre ikke bryder sig om apps med nyhedsnotifikationer:

"Altså, jeg er egentlig ikke særlig nyhedsorienteret. Så jeg ville gå ind på nettet og se, hvad der var af muligheder der, hvis der var noget. Jeg er ikke på de der nyhedsfeed hele tiden, det gider jeg simpelthen ikke at bruge tid på."

TV2Vejret og DMI nævnes også ofte som websider, der opses.

SOCIALE MEDIERS ROLLE

Der er en stor del, der fortæller, at de bliver informeret ved at følge de lokale Frederiksberg Facebookgrupper, der administreres af borgerne selv, og som kræver medlemskab.

Det skal dog understreges, at der også er en gruppe borgere, der ikke anvender sociale medier. I surveyet er der nok 54 % der rapporterer, at de ser eller læser nyheder på sociale medier mindst en gang om dagen, men 17% ser/læser aldrig nyheder på sociale medier.

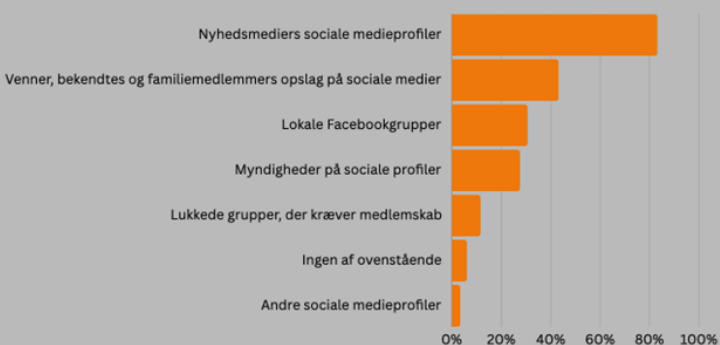
Selvom en stor gruppe borgere også følger med på sociale medier, så følger de passivt med i den forstand, at det kun er 3 %, der har lavet et socialt medie opslag i forbindelse med en større hændelse, mens henholdsvis 7 % fortæller, at de har delt et opslag og 7 % er blevet blevet inspireret til at hjælpe efter at have læst et opslag. Mange følger med, men indholdet i grupperne genereres af en ret lille gruppe personer under kriser.

TILVALG AF SOCIALE MEDIER

Deltagere, der anvender sociale medier, refererer kun sjældent til andre medier end Facebook. De få, der gør, fortæller, at de bruger Twitter (nu X).

De mest brugte nyhedskilder på sociale medier er nyhedernes egne sociale medie sider (se også Schrøder et al, 2022), efterfulgt af venner og familie i ens netværk. Derefter er de mest brugte nyhedskilder lokale Facebookgrupper (se også Analyse & Tal, 2022) og myndighedernes egne profiler.

Hvilke af disse nyhedskilder på sociale medier anvender du? Sæt gerne flere kryds



Der er nogle borgere, der har et godt kendskab til de forskellige sektors ansvar i forskellige kriser:

"Jeg er ikke Facebook fan, men altså, Frederiksberg Forsyning var ret god på Facebook med at orientere om, hvad der sker. Der har også været nogle strømsvigt, hvor vi har fået noget at vide. Det er jo vældig nyttigt, at man ikke går på kommunens hjemmeside, men at man går på Forsyningens Facebookside, for at finde ud af, hvor er strømsvigtet henne, og hvor og hvordan."

Mange fokusgruppedeltagere taler ikke så meget om myndighedernes Facebooksider, men om de lokale Facebookgrupper, som de følger og hvor de oplever, at borgerne imellem er gode til at informere hinanden:

"Vi har jo en, der hedder "Vi der holder af Frederiksberg" eller "Vi der bor på Frederiksberg"... vi har nogle forskellige... hvor der er rigtig mange medlemmer. Og der vil jeg sige, går man på Facebook og bare læser, så er folk enormt hurtige til at skrive: "der har været udrykning, er der nogen der ved, hvad der sker, det brænder et eller andet sted og vi kan lugte det...". Her for noget tid siden, så havde vi nogle der lugtede gas, og det gik jo som en løbeild igennem Frederiksberg, og om hvad gør vi ved et gasudslip. Det vil jeg sige, hvis man dyrker Facebook, så er der rigtig mange Frederiksbergborgere, der er informative, hundrede procent. Og det er hurtigt."

Endelig er der Facebookgrupper på ejendomsniveau, hvor naboer og andre i ejendommen er gode til at orientere hinanden:

"Der er en hjemmeside fra bestyrelsen i foreningen, som er vores interne. Der bliver alle officielle dokumenter lagt ud så at sige: mødeindkaldelser til generalforsamlinger, orientering om gårdfest eller havefest og sådan noget. Så ved siden af har der udviklet sig en Facebookside, som stort set alle 155 lejere er med på. Og det er jo den, der er hurtig. Den har efterhånden også udviklet sig til – vi har jo diskussioner med dem, der ejer vores ejendom, om nogle udbygningsplaner og så videre – og der begynder man også at lægge beskederne ud på Facebook frem for e-mail. Og det er fordi, man kan konstatere... Hvis jeg siger, at der bor 155, så tror jeg næsten, at alle 155 er med på Facebook nu."

FRAVALG AF SOCIALE MEDIER

Spørgsmålet om anvendelsen af sociale medier, primært Facebook, som kilde til nyheder skaber dog også debat i hver af de seks fokusgrupper. I alle grupper er der deltagere, der er yderst kritiske overfor anvendelsen af sociale medier, som de giver udtryk for, at de aldrig kommer til at anvende:

A: Er du på Facebook?

B: Jeg har desværre for travlt.

C: Jeg har også det princip, at jeg ikke er på Facebook

Afvisningen af sociale medier som kommunikationskanal kommer indimellem til udtryk ved at deltagerne siger, at de mangler interessen for mediet, eller at de har opgivet anvendelsen:

Moderator: Du har ikke nogen Facebook-profil?

A: Nej, jeg gider det ikke. Jeg har skoddet det.

Moderator: Er I andre på Facebook?

B: Ja, men den bliver ikke brugt længere.

Men der er også deltagere, der er meget kritiske overfor f.eks. Facebook og er vrede over, at det er en kanal, der også anvendes af myndighederne:

"Facebook kan aldrig være en kanal for en offentlig myndighed, fordi den tvinger os, der ikke kan lide det, ind i sådan et afhængighedsforhold, hvor jeg ikke har kontrol over, hvad der foregår. Man kan ikke tvinge Facebook ned over nogens hoved. Man kan tvinge mig til at bruge bygas fra Frederiksberg Forsyning, men man kan ikke tvinge mig til at blive informeret via sådan et firma."

Og endelig er der deltagere, der er helt uforstående over, hvad sociale medier kan bidrage med, når man kommunikerer med sine naboer i ejendommen:

A: Vi havde nogle der flyttede ind – nogle yngre nogle – som prøvede at etablere en Facebook-gruppe. Og jeg tror ikke, at der var nogen, der brugte den... Jamen der er nok nogle, der skriver på computeren, ikke, så smider de det i postkasserne og sætter det op på opslagstavlen...

Moderator: På pair?

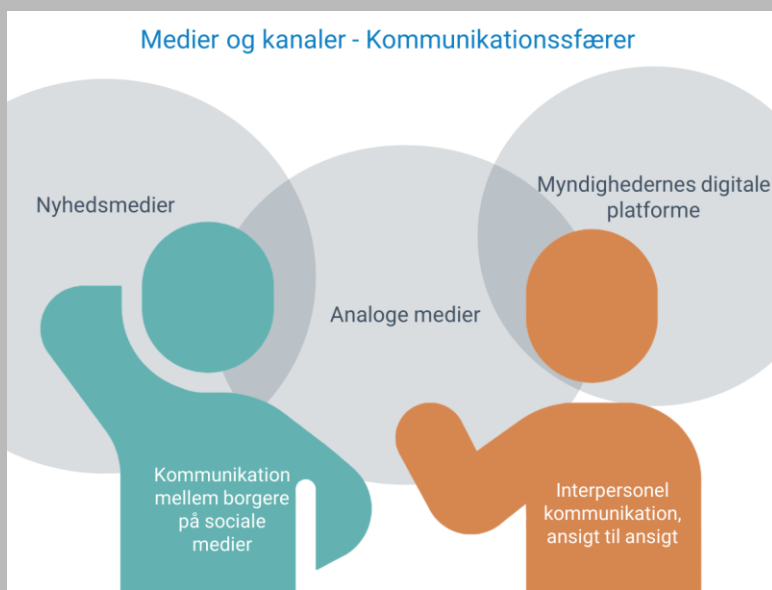
A: På papir. Så det er sådan, det foregår ved os.

Moderator: Og det fungerer og det er alle tilfredse med?

A: Ja det tror jeg nok. Det der Facebook det døde hurtigt.

Borgerne har vidt forskellige præferencer for, hvor og hvordan de søger information i kriser. Nyhedsmedierne står centralt, selvom de anvendes forskelligt, mens en simpel søgning på internettet nok får folk i mange forskellige retninger, men det er en ofte forekommende strategi, når der hurtigt skal skabes en mening med situationen. Interpersonel kommunikation står helt centralt, folk er i tæt kontakt med deres sociale netværk, når der sker noget uventet. Det er en kommunikationsform, der ikke bliver uddateret trods fremkomst af en række nye digitale løsninger.

Sociale medier deler vandene. Det er en kilde til opfattende indsigt i nogle deltageres øjne, ikke mindst fordi folk hurtigt kan dele viden med hinanden. I andres øjne er sociale medier enten en irrelevant kanal i kriser, mens det blandt en sidste gruppe er ganske kritiske og problematisk at anvende sociale medier – ikke mindst, hvis det er myndighederne, der gør det.



Forventninger til fremtidig kommunikation i akutte kriser

Som vist i de foregående afsnit, så har borgerne forskellige mediepræferencer og deres beskrivelser af, hvordan de søger information i akutte kriser er ganske forskellig. De har dog det til fælles, at de har en forventning til, at myndigheder og organisationer med beredskabsansvar i højere grad gør en mere målrettet indsats for at nå borgerne i kriser: At de i højere grad henvender sig direkte til den enkelte eller i hvert fald gør sig mere umage for, at det er enkelt for borgerne at finde frem til information og budskaber.

MÅLRETTEDE KANALER

Fokusgruppedeltagerne bliver spurgt til deres forventninger og ønsker om kommunikationen fra myndighederne i en krise:

M: Er der nogen, der kan sige noget om, hvad der kendetegner den kommunikation I er tilfredse med?

A: At den er hurtigt.

B: Den er uden støj.

M: Hvad betyder det?

B: Jamen det betyder, at hvis du fik at vide, at du skulle søge det på Facebook, så ville du få alt muligt andet, men i en SMS fra Forsyningen står der "Der er vandforurening indenfor de her fire veje". Den er fuldstændigt målrettet – der er ikke andet. Det kan jeg godt lide, for så spilder jeg ikke tiden på alt muligt andet.

I en anden fokusgruppe kommer de med eksempler på, hvordan processen kan være kompliceret, når man selv skal fremsøge information på en kommunes hjemmeside, og at der derfor i deres øjne med fordel kan kommunikeres mere målrettet til borgerne:

A: Jamen altså, kommunens hjemmeside vil jo nok være det første sted. Og så selvfølgelig de der, forhåbentlig eksisterende SMS'er eller mails, som kommunen måske kan finde ud af at sende ud i fremtiden. Men kommunens hjemmeside, vil være et centralt sted, vil jeg sige.

B: Men når man så går ind på kommunens hjemmeside, så kan man bruge en time på at finde det sted, hvor man skal finde et eller andet. Så i sådanne nogle situationer, er man nødt til at have kommunens hjemmeside til at se lidt anderledes ud, "I det der område er der sådan og sådan, I kan ringe til det nummer, vi gør det og det". Det skal stå på forsiden, så man ikke skal ned på side syv, og finde ud af om det er den afdeling eller det direktorat...

I forlængelse af samtaler om fokusgruppedeltagernes informationssøgning, bliver de spurgt til, hvordan de vil foretrække at modtage information i en krise. Der er først og fremmest et overvældende ønske om at modtage en direkte henvendelse, og de fleste ønsker at modtage besked på SMS:

A: Den når også ud til flest. Jeg tror kun, at det er fem procent af danskerne, som ikke har en mobiltelefon. Det er også mindre, tror jeg.

B: Det er en god måde.

C: Det er meget få procent, der ikke har en mobiltelefon i deres husstand.

To andre deltagere fra to andre fokusgrupper siger uafhængigt af hinanden:

"Jeg er også fortaler for, at man får, enten en mail eller en SMS. Lige med det samme, når myndighederne har opdaget, at der er et eller andet galt."

"Det er en super uforpligtende måde at gøre det på uden at forstyrre folk, fordi folk kan selv gå ind og vælge, hvornår de læser deres SMS"

Der er også nogle, der udtrykker ønske om at modtage beskeder på mail eller i E-boks.

Under drikkevandsforureningen i 2021 anvendte Frederiksberg Forsyning SMS til de borgere, som på forhånd havde accepteret at modtage SMS'er fra Forsyningen. Det syntes modtagerne af SMS'erne godt om:

"Jeg læste det på DR's hjemmeside, og så kunne jeg læse, at jeg kunne tilmelde mig på Frederiksberg Forsyning til den her SMS-tjeneste, og så gik jeg ind og tilmeldte mig i den forbindelse. Så nu ved jeg, at der kommer en SMS."

Det var dog ikke alle, der oplevede at SMS-tjenesten fungerede under drikkevandsforureningen. For at modtage en SMS skal man aktivt tilmelde sig, hvilket flere er utilfredse med. De kendte ikke til denne procedure, og derfor modtog de ikke automatisk beskeder. De bruger en del tid på at tale om fordelene og ulemperne ved behovet for tilmelding, og de har forskellige syn på, hvorfor det kræver tilmelding. Uanset perspektiv på disse formalia tilkendegiver de fleste, at det er deres foretrukne måde at modtage budskaber i kriser og varslinger.

Igen afspejler dialogen, at de ikke er sikre på, hvilke myndigheder der har sektoransvar i hvilke kriser, og hvorfra de i så fald skal forvente at modtage beskeder.

S!RENEN

I 2023 introducerede Beredskabsstyrelsen og Rigspolitiet S!renen, der er et cell broadcast system, der kan anvendes til at varsle større grupper af borgere på mobiltelefon. S!renen bliver på nuværende tidspunkt anvendt ved akutte hændelser af livstruende karakter for et større antal mennesker. S!renen vil derfor ikke blive anvendt til f.eks. en drikkevandsforurening, som den på Frederiksberg i 2021, da den ikke blev anset for at være livstruende for et større antal mennesker. I fremtiden kan anvendelsen eventuelt udvides til andre typer hændelser, men det er ikke formålet på nuværende tidspunkt (<https://www.sirenen.dk/>).

KANALER, DER IKKE ER DIGITALE

Der er en mindre del af fokusgruppedeltagerne, der giver udtryk for, at de nok ønsker målrettet kommunikation, men at den skal komme på papir, i form af et brev, og altså ikke være digital. Det er ikke overraskende de ældre deltagere, der udtrykker dette ønske

I fokusgrupperne har deltagerne generelt fine refleksioner over, at forskellige målgrupper foretrækker forskellige kanaler:

"Man må bare tænke med alle de medier: "Hvad for nogen medier er relevante med den type alderssammensætning, som vi nu engang har?". Og den sammensætning går lige fra de yngste til 100 år."

Bedst som deltagerne har gode forslag til anvendelse af kanaler og medier til kommunikation om skybrud og andre hændelser, så har de også overvejelser over, at de foretrukne forslag involverer omfattende anvendelse af digitale medier og ikke mindst mobiltelefoner, når myndigheder skal i kontakt med borgerne. Igen har de fokus på de ulemper, som metoderne vil få for personer, der ikke mestrer digitale medier, som for eksempel de ældre medborgere:

"Gamle mennesker, der ikke er digitale... her synes jeg helt generelt, at der er et kommunikationsproblem, fordi det er svært for dem at få information."

Metoder

FOKUSGRUPPER

37 borgere fra Frederiksberg Kommune har deltaget i i alt 6 fokusgrupper.

Fokusgrupperne blev gennemført i juni og august 2022 på hhv. Frederiksberg Rådhus og Scandic Falkoner. Deltagerne blev inviteret til en samtale om skybrud, drikkevandsforurening og andre ulykker.

4-9 personer deltog i hver fokusgruppe. Fokusgrupperne var sammensat på tværs af deltagernes alder, antal år deltagerne har boet på Frederiksberg samt boligform (leje, andel, eje) for at tilstræbe en dialog på tværs af erfaringer og baggrund.

I rapporten er citaterne fra deltagerne udvalgt, så de enkelte deltagere ikke kan genkendes. Dialog i fokusgrupper er gengivet, så den første respondent er navngivet A, den næste B og så fremdeles. Dialogerne stammer dog fra alle 6 fokusgrupper, og de fleste deltagere er citeret i rapporten.

55 borgere henvendte sig og ville gerne deltage. Det var af praktiske grunde, at deltagerantallet endte på 37.

Rekrutteringen fandt sted gennem e-Boks, hvor der i alt blev udsendt invitationer til 18.000 husstande, hvoraf alle ca. 40-50 *klimaveje* i kommunen indgik. I Frederiksberg Kommune defineres en *klimavej* ved, at der tidligere er foretaget kommunal skybrudssikring på vejen.

Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev.

Uanset om borgerne var kontaktet digital eller gennem fysisk invitationsbrev, blev de opfordret til at tilmelde sig fokusgrupperne enten på mail eller på telefon.

I alt har 21 kvinder og 16 mænd deltaget og deltagerne har været mellem 25-80 år. Aldersgennemsnittet er på 60 år. Det er helt forventeligt, at der er en overrepræsentation af ældre, da de ofte har bedre tid til at deltage end yngre.

Der var en nogenlunde lige fordeling mellem deltagere i henholdsvis andelsbolig, ejerbolig og lejebolig. Langt de fleste boede i lejlighed.

De mest udsatte og sårbare borgere deltager sjældent i fokusgrupper. Fokusgrupperne er derudover gennemført på dansk, så det kun er dansktalende borgere, der har haft mulighed for at deltage.

KONTEKST

Fokusgrupperne er gennemført i sommeren 2022 og mediediskursen omkring klimaskabte hændelser (f.eks. skybrud) har i nogle grad forandret sig over sommeren 2023, og det kan have skabt nogle forandringer i forhold til borgernes opmærksomhed og bekymringer.

Mediedækningen omkring krigen i Ukraine havde også en anden karakter, end den har ved udgivelsen af denne rapport.



Metoder

SURVEY

1015 borgere på Frederiksberg har svaret på et survey i perioden 8. marts – 10. april 2023.

Borgerne har deltaget anonymt.

Surveyet er på 31 spørgsmål og fokuserer på borgernes forståelser af risikoen for skybrud, muligheder for forebyggelse, forståelserne af ansvar for egen bolig, men også for andre mennesker i lokalområdet. Derudover er der blevet spurgt til deltagernes anvendelse af medier til hverdag og i kriser. Spørgsmålene er målrettet dette studie, men flere spørgsmål går igen fra andre danske og internationale undersøgelser (Beredskabstyrelsen, 2022; Ramsden, 2021).

Borgerne er blevet spurgt til både forebyggelse og håndtering af faktiske skybrud.

Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. I brevet var der et link, så de kunne deltage i den digitale undersøgelse.

KONTEKST

Surveyet er gennemført i foråret 2023. Mediedækningen omkring klimaskabte hændelser (f.eks. skybrud) har i nogle grad forandret sig over sommeren 2023, og det kan have skabt nogle forandringer i forhold til borgernes opmærksomhed og bekymringer. Det vurderes i så fald at være mindre ændringer.

Spørgeskemaet blev sendt ud gennem Epinion til 6537 borgere, hvor af 1015 svarede. Svarprocenten er således på 16%, hvilket er forventelig i denne slags survey.

Af de 1015, der svarede, var 54% kvinder og 45% mænd.

18% af respondenterne var i aldersgruppen 18-35 år, 33% af respondenterne var i aldersgruppen 36-55 år, og 49% af respondenter var over 56 år.

Der er en overrepræsentation af respondenter over 56 år og en underrepræsentation af respondenter i aldersgruppen 18-35 år. Dette på trods af at der blev sendt 500 ekstra målrettede spørgeskemaer til aldersgruppen af 18-35 årige.

31% af respondenterne ejer deres bolig, 36% lejer deres bolig, og 31% bor i andelsboliger.

91% bor i lejlighedskomplekser, hvoraf 16% bor i kælder- eller stueetagen – hvilket er vigtigt i denne sammenhæng, da de er mere udsat for konsekvenser af skybrud. De resterende 84% bor på første sal eller højere.

48% af respondenterne har boet i Frederiksberg i mindre end 10 år.

Som tilfældet er med fokusgrupper, så deltager de mest udsatte og sårbare borgere også sjældent i undersøgelser som denne. Surveyet er udsendt på dansk, så borgere, der ikke er dansktalende, eller har svært ved at læse, sandsynligvis er ganske svagt repræsenteret i resultaterne. Borgere uden netadgang og som mangler digitale kompetencer har heller ikke kunne deltage.

Analysemetoder

Denne rapport resultater baserer sig på materiale fra både survey og fokusgrupper. De to metoder har forskellige styrker. Surveyet viser udbredelsen af nogle af de tendenser, som kommer frem blandt de relativt få deltagere i fokusgrupperne. Fokusgrupperne kan til gengæld rumme, at der sjældent er et enkelt og entydigt svar på spørgsmålene, men ambivalens, mange lag, kompleksitet og modsatrettede hensyn i den måde som mennesker lever deres liv og foretager prioriteter.

KVALITATIVE ANALYSEMETODER

Fokusgrupperne blev valgt som første metode til empiriproduktion, fordi der var behov for at skabe indsigt i borgernes håndtering af tidligere beredskabshændelser og deres syn på og forståelser af fremtidige hændelser. Problemstillinger, der kun er sporadisk beskrevet, kan med fordel afdækkes indledningsvis gennem fokusgrupper (Stewart & Shamdasani, 2015), og feltet er endnu ikke kortlagt i omfattende grad i Danmark.

Fokusgrupperne er indledningsvis blevet meningskondenseret, analyseret og fortolket med fokus på deltagernes praksis og erfaringer, betydningsdannelse og italesættelser af skybrud, vandforurening og andre hændelser (Brinkmann & Kvale, 2015). Gruppernes interaktioner og forhandlinger giver samtidig indsigt i både folks handlinger men også deres synspunkter, værdier og normer ikke mindst i forhold til spørgsmål om ansvar og engagement (Halkier, 2010).

Analyserne af fokusgrupperne har skabt grundlaget for udviklingen af surveyet.

KVANTITATIVE ANALYSEMETODER

Følgende statistiske analysemetoder er anvendt til at analysere data fra spørgeskemaet: Deskriptive analyser (procent og frekvens), chi-i-anden test, T-test og binære regressions analyser.

Der er anvendt deskriptive analyser til at give en grundlæggende forståelse af data ved at vise, hvor hyppige eller almindelige visse svarmuligheder var for de forskellige spørgsmål.

Chi-i-anden tests blev brugt til at undersøge om to kategoriske variabler er afhængige eller uafhængige af hinanden. Altså om deltagers svar i et spørgsmål er afhængige af deres svar i et andet spørgsmål.

Binære regressions analyser er anvendt til at undersøge, hvilke variabler der havde indflydelse på om deltagere havde handlet eller ej i forhold til forebyggelse af skybrud. Analyserne bliver brugt til at undersøge, hvordan flere variable påvirker en binær outcome, samt hvor stærkt de signifikante variabler påvirker outcome variabelen (Hill, 2023).

Referenceliste

- Analyse & Tal (2022). *Danmarks Digitale Medborgerhuse* https://www.ogtal.dk/assets/files/Danmarks-Digitale-Medborgerhuse_compressed_2023-03-14-102118_vuig.pdf
- Bandura, A. (2000). Exercise of Human Agency Through Collective Efficacy. *Current Directions in Psychological Science*, 9(3), 75–78. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00064>
- Bandura, A. (2006). Guide for constructing self-efficacy scales. In *Self-efficacy beliefs of adolescents* (pp. 307–337). IAP - Information Age Pub., Inc.
- Beredskabsstyrelsen (2012). *Redegørelse vedrørende skybruddet i Storkøbenhavn lørdag den 2. juli 2011*. <https://storage.googleapis.com/dingeores/img/skybrudrapport2juli2011.pdf>
- Beredskabsstyrelsen (2022). *Danskernes Risikoopfattelse 2022*. Beredskabsstyrelsen. <https://www.brs.dk/da/nyheder-og-publikationer/publikationer2/alle-publikationer/2023/danskernes-risikoopfattelse/>
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2018). *Doing Interviews*. SAGE Publications.
- DMI (2022). *Sammendrag af sommer 2022*. Danmarks Meteorologiske Institut. https://www.dmi.dk/fileadmin/user_upload/Afrapportering/Seasonsammendrag/Sammendrag_2022_sommer.pdf
- Frederiksberg Forsyning (2021). *Redegørelse vedrørende vandforurening på Frederiksberg 2021*. Frederiksberg Forsyning. <https://www.frb-forsyning.dk/om-os/nyheder/redegoerelse-af-vandforureningssagen-i-feb-/marts-2021?PID=18090&M=NewsV2&Action=1>
- Halkier, B. (2010). *Focus groups as social enactments: Integrating interaction and content in the analysis of focus group data*. *Qualitative Research*, 10(1), 71–89.
- Hill, L. (2023). *Flood risk perceptions and adaptive action among residents in Frederiksberg Municipality, Denmark*. [Masters thesis, University of Copenhagen]. https://curis.ku.dk/ws/files/368326131/Master_thesis_final.pdf
- Nielsen, A. B., Bonati, S., & Andersen, N. B. (2023). Discover the dynamics: An intersectional analysis of overt and hidden vulnerabilities to flood risk in urban Denmark. *Landscape and Urban Planning*, 237, 104799. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2023.104799>
- Nielsen, A. B., Raju, E., Landwehr, D. R., Nicolai, J. E., Patil, T. V., & Andersen, N. B. (2023). *Case Assessment Regarding Disaster Management Processes. Deliverable 3.4 of LINKS: Strengthening links between technologies and society for European disaster resilience, funded by the European Union's Horizon 2020 Research and Innovation Programme* (No. 883490; LINKS Deliverables). European Union.
- Nohrstedt, S. A. (2007). Ideological Horizons. Outline of a Theory on Hegemony in News Discourse. I Höijer, B. (ed.) *Ideological Horizons in Media and Citizen Discourses Theoretical and methodological approaches* NORDICOM
- Pantti, M. (2009). *Wave of Compassion. Nationalist Sentiments and Cosmopolitan Sensibilities in the Finnish Press Coverage of the Tsunami Disaster*. In Kivikuru, U. & Nord, L. (Eds.), *After the Tsunami: Crisis Communication in Finland and Sweden* (pp. 83–105). Gothenburg: Nordicom.
- Ramsden, S. (2021). *Hull Household Flood Survey Autumn 2018 (Living with Water)*. University of Hull.
- Schrøder, K., Blach-Ørsten, M. & Eberholst, M. K. (2022). *Danskernes brug af nyhedsmedier 2022*. Center for Nyhedsforskning. Roskilde Universitet
- Stewart, D. W. & Shamdasani, P. N. (2015). *Focus Groups. Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Værdal, V. P. & Mortensen, J. (2023). *Borgernes kommunikation om beredskabshændelser – Sociale medier på Frederiksberg. En medieetnografisk analyse*. Katastrofe- og risikomanageruddannelsen, Københavns Professionshøjskole.
- Wachinger, G., Renn, O., Begg, C., & Kuhlicke, C. (2013). The Risk Perception Paradox-Implications for Governance and Communication of Natural Hazards: The Risk Perception Paradox. *Risk Analysis*, 33(6), 1049–1065. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2012.01942.x>
- Wilson, R. S., Zwickle, A., & Walpole, H. (2019). Developing a Broadly Applicable Measure of Risk Perception. *Risk Analysis*, 39(4), 777–791. <https://doi.org/10.1111/risa.13207>

Forfattere

Nina Blom Andersen,
Katastrofe- og risikomanageruddannelsen,
Københavns Professionshøjskole

Louise Hill

Bidragssydere

Anne Bach Nielsen,
Københavns Universitet

Nina Baron,
Katastrofe- og risikomanageruddannelsen,
Københavns Professionshøjskole

Lene Stolpe Meyer,
Frederiksberg Kommune

Forslag til citering af rapporten:

Andersen, N. B. & Hill, L. (2024). Borgernes forståelser af skybrud og andre beredskabshændelser samt forventninger til kommunikation i Frederiksberg Kommune. Københavns Professionshøjskole.

Billeder med ophavsret:

S. 1 – Frederiksberg Kommune
s. 12 - Hovedstadens Beredskab
s. 15 – Frederiksberg Kommune

Grafik:

s. 31 - Sara Almeida

For yderligere information, kontakt :

Nina Blom Andersen Ph.d., Docent
Katastrofe- og Risikomanageruddannelsen
Email: nban@kp.dk

Web: <https://www.kp.dk/uddannelser/katastrofe-og-risikomanager/>