



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung



Santé publique
Sécurité de la Chaîne alimentaire
Environnement

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Seminarie

'Communicatie rond Adaptatie aan klimaatverandering'



26 NOVEMBER 2024

**Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

**FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de
Voedselketen en Leefmilieu – DGEM – Dienst
Klimaatverandering**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Context en doelstellingen van het seminarie:.....	3
Relevante documenten:	3
Uitwisseling over de behoeften en bezorgdheden met betrekking tot communicatie over klimaatadaptatie	4
Belangrijkste uitdagingen voor klimaatcommunicatie	4
1. Crisiscommunicatie versus adaptatiecommunicatie	4
2. De inhoud van de boodschap.....	5
3. Toegankelijkheid van informatie	5
Pistes voor reflectie en oplossingen	6
1. De actoren en verenigingen van het terrein	6
2. Centralisering van informatie	7
3. Communicatiekanalen	7
4. Communicatiemiddelen.....	8
Besluit	9
Aanwezigen.....	10

Context en doelstellingen van het seminarie:

De klimaatverandering en de bijbehorende beleidsmaatregelen zijn regelmatig onderwerp van communicatie naar de Belgische bevolking. Echter, **kwetsbare bevolkingsgroepen**, zoals mensen in armoede en bestaansonzekerheid, worden **niet altijd bereikt** door deze communicatie. Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en de FOD Volksgezondheid organiseerden een **uitwisselingsmoment** waarbij publieke diensten, verenigingen die strijden tegen armoede, hun netwerken en andere actoren bijeenkwamen. **Het doel** was om de **specifieke communicatiebehoeften** te bepalen en de verschillende **beschikbare instrumenten en kanalen te onderzoeken**.

Het is van essentieel belang dat de **communicatie** over klimaatverandering en de bijbehorende **beleidsmaatregelen inclusief** zijn, en rekening houdt met de behoeften en bezorgdheden van de mensen die in armoede en bestaansonzekerheid leven.

Relevante documenten:

In dit verslag hebben we ervoor gekozen om de uitwisseling en bijdragen van de deelnemers aan het seminarie te benadrukken. Voor de gedetailleerde inhoud van de presentaties verwijzen wij u naar de volgende documenten.

- **Welkomstwoord en inleiding door Henk VAN HOOTEGEM (Coördinator – Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting)**
- **Welkomstwoord en inleiding door Elisabeth BOSSELAERS (DG Leefmilieu – FOD Volksgezondheid), in naam van Pierre Kerkhofs...**
- **Toespraak door Zakia Khattabi Federaal minister van Klimaat, Leefmilieu, Duurzame Ontwikkeling en Green Deal)**
- **Klimaatadaptatie en – maatregelen, door Jelle DEHAEN et Samuel LIETAER (Beleidsmedewerkers Adaptatie – Dienst Klimaatverandering - DG Leefmilieu – FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu)**
- **Communicatie naar precare groepen, op basis van de ervaringen tijdens de COVID-19-crisis, door Zoé STORME (communicatiemedewerkster - Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting)**

De onderstaande tekst is gebaseerd op de uitwisselingen die plaatsvonden tijdens het seminarie van 26 november 2024.

Uitwisseling over de behoeften en bezorgdheden met betrekking tot communicatie over klimaatadaptatie

Belangrijkste uitdagingen voor klimaatcommunicatie

1. Crisiscommunicatie versus adaptatiecommunicatie

- Een spreker benadrukt dat het, **voordat men zich richt op de vorm** van de boodschappen, essentieel is om **de inhoud** die aan kwetsbare doelgroepen moet worden overgebracht **duidelijk te definiëren**. Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen **crisiscommunicatie** (bijvoorbeeld: 'er is een overstroming, u heeft een uur om het gebied te verlaten') **en adaptatiecommunicatie**, die zich richt op structurele aanpassing aan de klimaatverstoringen, op lange termijn, met zowel een collectief als een individueel aspect. Kwetsbare doelgroepen hebben echter de minste mogelijkheden voor individuele aanpassing. De vraag rijst dan of het niet neerbuigend is om kwetsbare groepen te vragen 'kleine veranderingen' te realiseren: verhuizen om niet in een overstromingsgebied te wonen, isolatiewerkzaamheden uitvoeren, de ketel vervangen door een warmtepomp, enzovoort. Hoe spreek je over deze aanpassingen tegen een publiek dat weinig capaciteit en mogelijkheden heeft voor individuele aanpassing? Zou het niet beter zijn om te streven naar een **collectieve verantwoordelijkheid tot aanpassing** aan de klimaatverandering om het gebrek aan individuele aanpassing bij sommige groepen te compenseren?
- Gezien de klimaatnoodzaak is het essentieel om **verschillende tijdsperspectieven met elkaar te verenigen**. Een voorbeeld dat door een deelnemer werd aangehaald illustreert dit probleem: in het kader van energetische renovatie werd de slogan 'Allemaal naar het label A' via verschillende communicatiematerialen gepromoot. Deze boodschap kan echter een kwetsbaar publiek intimideren, dat al moeite heeft om het label F te behalen. Het is belangrijk om een kwetsbaar publiek niet verantwoordelijk te maken door van hen gedrag te verwachten dat ze niet kunnen bereiken, of dat ze al hebben bereikt vanwege een gebrek aan bestaansmiddelen (bijvoorbeeld: de verwarming verlagen, niet met het vliegtuig reizen, geen vlees eten, enzovoort). Het is dus essentieel om de **klimaatnoodzaak te combineren met de capaciteit en mogelijkheden voor individuele aanpassing**. Om dit te bereiken, is het cruciaal om structurele en collectieve antwoorden te realiseren, samen met preventieve communicatie die ingebed is in een langetermijnperspectief (**preventieve communicatie**).
- Een ander punt betreft de **diversiteit van de plannen en de complexiteit** die dit kan veroorzaken voor een kwetsbaar publiek. Het is cruciaal om in gedachten te houden dat rekening moet worden gehouden met de federale structuren en de verschillende gefedereerde entiteiten, wat de vermenigvuldiging van plannen onvermijdelijk kan maken. Om de communicatie echter te vereenvoudigen, is het mogelijk om binnen de verschillende plannen

(voor adaptatie en andere) **de maatregelen voor kwetsbare groepen te identificeren** en op deze maatregelen te steunen om een effectieve adaptatiecommunicatie te ontwikkelen, die zich onderscheidt van louter informatieve communicatie.

2. De inhoud van de boodschap

- Het vraagstuk van de inhoud van de boodschap staat ook centraal in de communicatie naar een kwetsbaar publiek. Algemene boodschappen werken niet goed bij een kwetsbaar publiek. Het **gebruik van taal** is ook belangrijk wanneer men zich richt tot een publiek dat soms geen Frans, Nederlands of Engels spreekt en bovendien ook problemen heeft met lezen.
- Het is ook essentieel om een **vriendelijke en respectvolle toon** te gebruiken, en om een **beschuldigend of moraliserend discours te vermijden**. Verschillende deelnemers verwezen naar een toespraak die werd gehouden in het Vesder-bekken na de overstromingen van juli 2021. Tijdens deze toespraak werd aan de slachtoffers uitgelegd dat zij de eersten waren die de gevolgen van de klimaatverandering ondervonden. Deze boodschap werd zeer slecht ontvangen door de kwetsbare doelgroepen, die, aangezien ze alles verloren hadden, er niet de steun in vonden die ze hadden gehoopt. Wat zij verwachtten, was eerder een geruststellend antwoord, zoals: « *Jullie zijn de eerste slachtoffers, maar we zullen jullie helpen en jullie niet in de steek laten.* »

3. Toegankelijkheid van informatie

In hun presentatie hebben Samuel Lietaer en Jelle Dehaen de verschillende klimaatadaptatieplannen aangehaald die van toepassing zijn in België, evenals de verschillende platformen en websites waar deze informatie geraadpleegd kan worden.

- Een meerderheid van de deelnemers benadrukte dat het **initiatief van online platforms en websites gewijd aan klimaatadaptatie** interessant is om informatie te centraliseren en te verspreiden. Maar de deelnemers stelden zich vragen over de **toegankelijkheid van deze instrumenten**: hoe kun je ze raadplegen als je niet op de hoogte bent van hun bestaan? Deze platformen lijken voornamelijk een publiek te bereiken dat al bewust is en actief op zoek is naar deze informatie, wat niet altijd het geval is voor mensen in een kwetsbare situatie.
- Een deelnemer benadrukte ook het belang van het rekening houden met de kwestie van **laaggeletterdheid**, en herinnerde eraan dat één op de tien mensen in Franstalig België hiermee te maken heeft. De eerdergenoemde platformen en websites zijn bijzonder moeilijk toegankelijk voor mensen met een laag niveau van lezen en schrijven. Het zal dus nodig zijn om een **pedagogische benadering** te hanteren bij het opstellen van de online-informatie, zodat deze voor iedereen beter toegankelijk wordt.
- Een deelnemster uitte haar bezorgdheid over de exponentiële **toename van 'fake news'**.

Pistes voor reflectie en oplossingen

1. De actoren en verenigingen van het terrein

Door hun terreinervaring te delen (op voorhand)...

- Om de mogelijkheden tot aanpassing van iedereen te evalueren, is het essentieel een **'nabijheidsbenadering'** te hanteren: luisteren naar lokale verenigingen en mensen in armoede. Een deelnemer stelde voor om deze feedback op te nemen in een kwalitatief en wetenschappelijk werk, om zo volledige en gedetailleerde informatie te verzamelen, die nodig is om een echte reflectie op gang te brengen. Het werd ook benadrukt dat - hoewel het huidige doel is om eenvoudige informatie te verspreiden (voornamelijk via digitale platformen) - de publieke diensten onderschatten hoe weinig deze platformen geraadpleegd worden en hoe slecht de informatie is aangepast. Dit onthult een **belangrijk verschil** tussen de bedoelingen van de publieke diensten en de realiteit op het terrein. Het is dus noodzakelijk om te vertrekken van de **behoeften van de doelgroepen** voordat er gecommuniceerd wordt, door samen te werken met de verenigingen en lokale actoren die een diepgaande kennis hebben van kwetsbare doelgroepen en hun realiteit.
- De communicatie moet dus in beide richtingen gaan, door de feedback van de betrokken bevolkingsgroepen te integreren (*bottom-up* communicatie en niet alleen *top-down*).

VOORBEELD:

Een campagne uitgevoerd door de FOD Volksgezondheid, gericht op het verminderen van de blootstelling aan endocriene versturende stoffen bij zwangere vrouwen, met een bijzondere focus op een kwetsbare doelgroep. In dit kader heeft de FOD Volksgezondheid samengewerkt met ervaringsdeskundigen van de POD Maatschappelijke integratie. Deze uitwisselingen leidden tot een herziening van de communicatiemiddelen en boodschappen, rekening houdend met het feit dat bepaalde woorden, soms onbedoeld, als kwetsend kunnen worden ervaren of een andere impact kunnen hebben, afhankelijk van de doelgroep die ze ontvangt.

...werken actoren uit het middenveld als 'brug voor informatie'

De actoren en beroepskrachten op het terrein spelen een essentiële en cruciale rol als informatiebrug naar kwetsbare doelgroepen. De meerderheid van de deelnemers benadrukte dat het menselijke aspect absoluut (her)ingevoerd moet worden in de communicatie gericht op kwetsbare doelgroepen.

- Het is belangrijk om **de terreinactoren, zoals verenigingen, te beschouwen als een doelgroep op zich**. De informatieve platformen die vooral door de publieke diensten zijn opgezet, richten zich misschien in de eerste plaats op de lokale verenigingen die de

specificiteiten van de doelgroep kennen en weten hoe ze de informatie moeten verwerken om deze effectief aan het betrokken publiek te communiceren.

- De **budgettaire beperkingen leiden tot ernstige bezorgdheid** en brengen de essentiële rol van de terreinactoren en -verenigingen in gevaar. Het is daarom van groot belang om dit verenigingsnetwerk te behouden en te ondersteunen.

VOORBEELD:

De rondes en huis-aan-huisbezoeken tijdens de overstromingen van 2021 waren de meest effectieve methoden om de bewoners te informeren.

2. Centralisering van informatie

- Er werd ook benadrukt dat het essentieel is om een **centraal platform** te hebben of op zijn minst de **informatie te centraliseren**. Deze centralisatie is bijzonder belangrijk in een complex domein zoals klimaatadaptatie, waar veel verschillende plannen bestaan die de toegang tot informatie moeilijk te begrijpen kunnen maken. Een voorbeeld van de complexiteit van de boodschappen en de noodzaak om informatie te centraliseren is het Masterplan Vesder: ondanks de zorgvuldige opzet wordt het vandaag de dag verwaarloosd, terwijl er nieuwe plannen opduiken, wat de uitspreiding van de informatie vergroot.

VOORBEELD:

*Het Steunpunt tot bestrijding van armoede brengt aan dat er tijdens de COVID-19-crisis een communicatietaskforce was binnen het Regeringscommissariaat Corona, waarbij het Steunpunt tot bestrijding van armoede betrokken was. Het aspect van 'Fake news' was een aandachtspunt, en er werden verschillende initiatieven genomen op dit gebied. Het zou dus interessant zijn om te zien **welke lessen uit deze ervaring rond COVID-19** zijn getrokken om ze toe te passen op de kwestie van klimaatadaptatie.*

3. Communicatiekanalen

- **De menselijke dimensie** (vooral via onderlinge hulp)
- **De publieke ruimte:** Het gebruiken van de publieke ruimte om een boodschap te verspreiden maakt het mogelijk om een breed publiek te bereiken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door middel van posters in het openbaar vervoer of bij de haltes, zoals bus-, tram-, trein- of metrostations.

VOORBEELD:

Tijdens de overstromingen die Wallonië in juli 2021 getroffen hebben, werd het informatienummer 1718 breed verspreid op bussen. Deze campagne leidde tot een piek in het aantal oproepen naar dit nummer.

- **Getuigenissen:** Om de boodschap effectief te maken, is het cruciaal dat het publiek zich kan identificeren met de communicatie die voor hen bestemd is. Daarom kan het gebruik van getuigenissen een bijzonder relevant hulpmiddel zijn.
- **Sociale netwerken:** Het is belangrijk dat de ingeschakelde sociale netwerken afgestemd zijn op de doelgroepen. Een deelnemster benadrukte dat LinkedIn bijvoorbeeld niet geschikt is voor het gebruik door kwetsbare bevolkingsgroepen. Sociale netwerken zoals Facebook, Instagram en TikTok, die vaker door deze doelgroepen worden gebruikt, zouden prioriteit moeten krijgen om hen beter te bereiken en de nodige boodschappen over te brengen.
- **Educatieve platforms :** Popularisering kan soms zeer voordelig zijn voor alle doelgroepen en zou niet beperkt moeten blijven tot jongeren of kinderen.
Voorbeelden van meer educatieve platforms: [Klimaatschool.be](https://www.klimaatschool.be) en [De klimaat brigade](https://www.deklimaatbrigade.be).
- **Radio**

4. Communicatiemiddelen

- **Papier:** Het is aangewezen om papier als communicatiemiddel te gebruiken, omdat kwetsbare doelgroepen niet altijd toegang hebben tot het internet, mogelijk geen smartphone bezitten of niet goed met digitale tools kunnen omgaan. De digitale kloof is een reëel probleem dat in overweging moet worden genomen bij communicatie gericht op een kwetsbaar publiek.
- **Video:** Videomateriaal is ook belangrijk, vooral wanneer men mensen wil bereiken die niet kunnen lezen of schrijven. Een deelnemster vermeldde het duidelijke verband tussen kwetsbaarheid en grote moeilijkheden met lezen, schrijven en dus toegang tot informatie. Om de boodschap effectief te maken, is het cruciaal dat het publiek zich kan identificeren met de communicatie die voor hen bestemd is. Daarom kan het gebruik van getuigenissen een bijzonder relevant hulpmiddel zijn.

Besluit

“Adaptatie aan de klimaatverandering moet een kans zijn om ongelijkheden te verminderen, niet om ze te verergeren”.

De communicatie over klimaatadaptatie naar kwetsbare doelgroepen vereist een **aangepaste en inclusieve benadering, met duidelijke, respectvolle en toegankelijke boodschappen**. Het is cruciaal **om crisiscommunicatie te onderscheiden van adaptatiecommunicatie**, rekening houdend met de beperkte adaptatiecapaciteiten van sommige doelgroepen.

Om de effectiviteit van de boodschappen te waarborgen, is het essentieel om **de terreinorganisaties te betrekken**, aangezien zij experts zijn op het terrein en fungeren als informatiebruggen, en is het belangrijk is om **de toegang tot informatie te centraliseren en te vereenvoudigen**.

Ten slotte maakt het **diversifiëren van de communicatiemiddelen en -kanalen**, met de nadruk op papieren formats, video's of getuigenissen, het mogelijk om een breder publiek te bereiken en tegelijkertijd identificatie en meer begrip te bekomen.

Aanwezigen

- BOSSELAERS Elisabeth - Dienst Klimaatverandering – DGEM – FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu.
- BROUYAUX Antoinette - Associations 21
- CHARLIER Delphine - Lire et Écrire Brabant wallon asbl
- CHIHJ Jamila - Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
- COGNET Amélie - FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
- DALL'ASRA Alexis - Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling (FRDO)
- DEHAEN Jelle - Dienst Klimaatverandering – DGEM – FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu.
- JAQUI Sarah - FOD Volksgezondheid
- GOOSSENS Liesbeth - Afgevaardigde van Zakia Khattabi, Federaal minister van Klimaat, Leefmilieu, Duurzame Ontwikkeling en Green Deal)
- LIETAER Samuel - JDienst Klimaatverandering – DGEM – FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu.
- LORGE Vincent - Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
- MAES Melissa - ATD Vierde Wereld
- MALNOURY Dali - Community Land Trust
- MONS Mieke - Centrum Kauwenberg vzw
- NAJJI Aziz - Belspo
- NGUYEN David - FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
- OEYEN Maud - FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
- PONCIN Amandine - Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP)
- SMEETS Joëlle - FOD Volksgezondheid – DG Leefmilieu
- STORME Zoé - Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting
- TENEVA Elena - ATD Vierde Wereld
- TRUONG Grégory - Centrum voor Risicoanalyse van Klimaatverandering (CERAC)
- VAN BENEDEN Francine - ATD Vierde Wereld
- VAN DE VELDE Mieke - FOD Volksgezondheid
- VAN HOOTEGEM Henk - Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting