

BEHOEFTEONDERZOEK RISICOCOMMUNICATIE RIJNMOND

Den Haag, 11 september 2006

COLOFON

Projectnummer: 9989/44503239

Auteurs: Vincent Boekhoorn
Catharina Kolar
Karen Groeneveld
Bas Naber

B&A Groep
Beleidsonderzoek & -Advies bv
Louis Couperusplein 2
Postbus 829
2501 CV Den Haag

T (070) 3029500

F (070) 3029501

e-mail: info@bagroep.nl

http: www.bagroep.nl

© Copyright B&A Groep 2006.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

B&A is gevestigd in Den Haag, Deventer, Amsterdam.

11-09-06 16:57

INHOUDSOPGAVE

- 1 Aanleiding en opzet van het onderzoek 5**
- 2 Kennis van aanwezige risicobronnen en gevolgen van calamiteiten 7**
- 3 Invloed op risicobronnen en verantwoordelijkheden 13**
- 4 Acceptatie van omgevingsrisico's 15**
- 5 Beoordeling gevaar van specifieke risicobronnen 17**
- 6 Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen 21**
- 7 Informatiezoekgedrag 25**
- 8 Persoonlijke ervaringen 27**
- 9 Gewenste communicatie 31**
- 10 Contact met overheid en risicobronnen 35**
- 11 Advies risicocommunicatie 37**
 - 11.1 handvatten op een rij 37
 - 11.2 Advies 39
- Bijlage 1: Responsverantwoording 43**
- Bijlage 2: Interpretatie van steekproef-gegevens 45**

1

AANLEIDING EN OPZET VAN HET ONDERZOEK

Achtergrond

Gemeenten streven ernaar hun inwoners zo goed mogelijk voor te lichten over veiligheidsrisico's in de regio waarin zij wonen. Dit zijn gemeenten ook wettelijk verplicht. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van burgers aan informatie over veiligheidsrisico's in de regio, hebben de DCMR Milieudienst Rijnmond en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) besloten een onderzoek te laten uitvoeren onder de bewoners van het Rijnmondgebied. Met de uitkomsten van het onderzoek kunnen de gemeenten in de regio optimaal inspelen op de behoefte aan communicatie over risico's. De uitkomsten van het onderzoek zullen mede vorm geven aan de ambities van de 22 gemeenten in de regio Rijnmond op het gebied van risicocommunicatie.

Om een zo effectief mogelijke communicatiestrategie te ontwikkelen, hebben de DCMR Milieudienst Rijnmond en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond ervoor gekozen eerst een goed beeld te krijgen van de kennis van de bevolking over aanwezige risico's en van de behoefte aan informatie en eventuele verdere communicatie. Met de uitkomsten van het onderzoek kan vervolgens een 'ontvangersgerichte' communicatiestrategie worden ontwikkeld. Deze aanpak is mede geïnspireerd door de publicatie van de 'Wegwijzer risicocommunicatie - Sleutelbos binnen handbereik' door het IPO.

Onderzoeksvraag

DCMR Milieudienst Rijnmond en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond vroegen een kwantitatief onderzoek onder de bevolking van de Rijnmondregio dat op regionaal niveau een representatief beeld zou geven van de kennis van de burgers over aanwezige risico's in de regio en de behoefte aan communicatie hierover.

Het onderzoek diende zich te richten op de bekendheid met risicobronnen in de eigen omgeving en de gevolgen ervan, de perceptie van de risico's, de overheidsmaatregelen en zelfredzaamheid, de behoefte aan informatie of andere vormen van communicatie over die risico's en de vorm waarin die communicatie moet plaatsvinden (communicatiemiddelen). Tevens diende het onderzoek aandacht te besteden aan de vraag welke risico's inwoners van de regio spontaan noemen en in welke mate de negatieve maatramptypen bekend zijn en moest het onderzoek zich richten op de externe veiligheid.

Om hierop antwoord te kunnen geven is de vragenlijst uit de 'Wegwijzer risicocommunicatie – Sleutelbos binnen handbereik' van het IPO gebruikt. Deze vragenlijst is, in overleg met de opdrachtgever, in kleine mate aangepast (volgorde in de vraagstelling en toevoeging van enkele vragen).

Opzet van het onderzoek

Door middel van de schriftelijke vragenlijst die in mei (eerste mailing van 2.000 stuks) en juni 2006 (tweede mailing van 2.000 stuks) verstuurd is naar 4.000 inwoners in de regio is achterhaald welke specifieke behoeften en wensen er bij inwoners van de regio bestaan ten aanzien van communicatie over risico's en risicobronnen in hun directe leefomgeving. In totaal hebben 465 inwoners een ingevulde vragenlijst teruggestuurd.¹ Dit is een responspercentage van twaalf procent.

De gerealiseerde respons (465 ingevulde vragenlijsten) is voldoende hoog om een betrouwbaar beeld te geven van de kennis van inwoners van het Rijnmondgebied over aanwezige risico's en de behoefte aan communicatie hierover.

Leeswijzer

In deze rapportage zijn de onderwerpen uit de schriftelijke vragenlijst geclusterd in een negental hoofdstukken. Ter afsluiting van de beschrijving van de uitkomsten is in ieder hoofdstuk een vertaling naar communicatieve handvatten weergegeven. Deze communicatieve handvatten zijn uiteindelijk samengevoegd in het afsluitende hoofdstuk (hoofdstuk 11) waarin ook het advies ten aanzien van de verdere communicatiestrategie is opgenomen.

In de bijlagen zijn een responsverantwoording en een beschrijving van de interpretatie van de steekproefgegevens opgenomen.

In het onderzoek is speciaal aandacht besteed aan een aantal risico's die samenhangen met Externe Veiligheid, zoals vuurwerk en gevaarlijke stoffen. De programmafinanciering Externe Veiligheid richt zich voornamelijk op de maatramptypen met brandbare en giftige stoffen, daarom zijn in dit onderzoek deze risico's bevroegd.

¹ De responsverantwoording is te vinden in bijlage 1 van dit rapport.

2

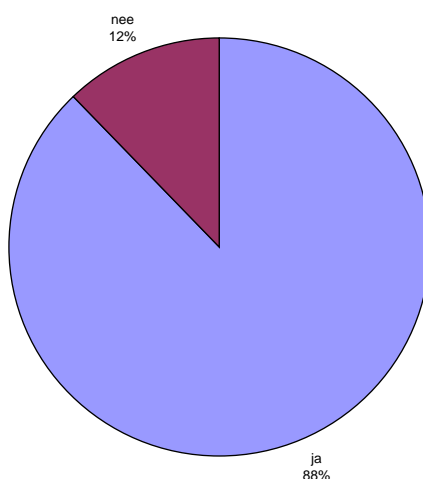
KENNIS VAN AANWEZIGE RISICOBRONNEN EN GEVOLGEN VAN CALAMITEITEN

In dichtbevolkte gebieden zoals het Rijnmondgebied lopen inwoners een bepaald veiligheidsrisico als het gaat om rampen en ongevallen, bijvoorbeeld door de aanwezigheid van bepaalde risico's of risicobronnen.

Risico's in het Rijnmondgebied

In de vragenlijst is gevraagd naar de kennis van burgers over aanwezige risico's of risicobronnen in de regio. Onderstaand figuur laat zien hoeveel respondenten risico's of risicobronnen genoemd hebben.

Figuur 2.1 Noemen van risico's in de regio - in percentages

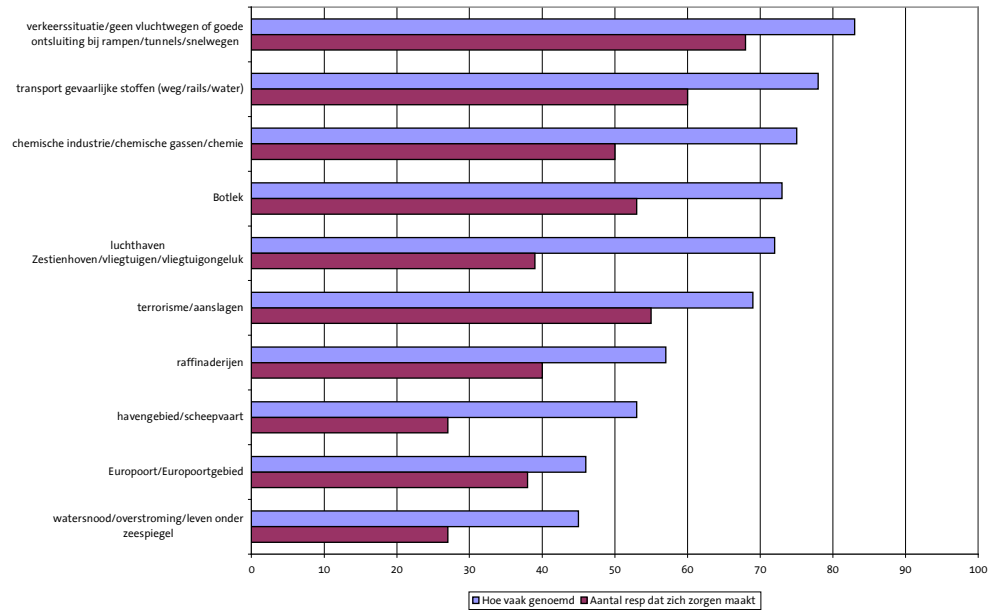


Een ruime meerderheid (88%) geeft aan risico's of risicobronnen te kunnen noemen het Rijnmondgebied.

Door 398 respondenten (88%) is aangegeven dat men één of meerdere risicobronnen kan benoemen in de regio. In totaal hebben deze respondenten 1.052 risicobronnen genoemd. Vervolgens is aan de respondenten gevraagd om aan te geven of men zich wel eens zorgen maakt over de genoemde risicobronnen. In onderstaand figuur is te zien hoe vaak men de risicobronnen noemt en hoeveel respondenten zich wel eens zorgen maken over de genoemde risico's.²

² In het tabellenboek is een overzicht opgenomen met alle genoemde risicobronnen.

Figuur 2.2 Top-10 meest genoemde risico's en risicobronnen en zorgen over risico's/risicobronnen - in absolute aantallen.

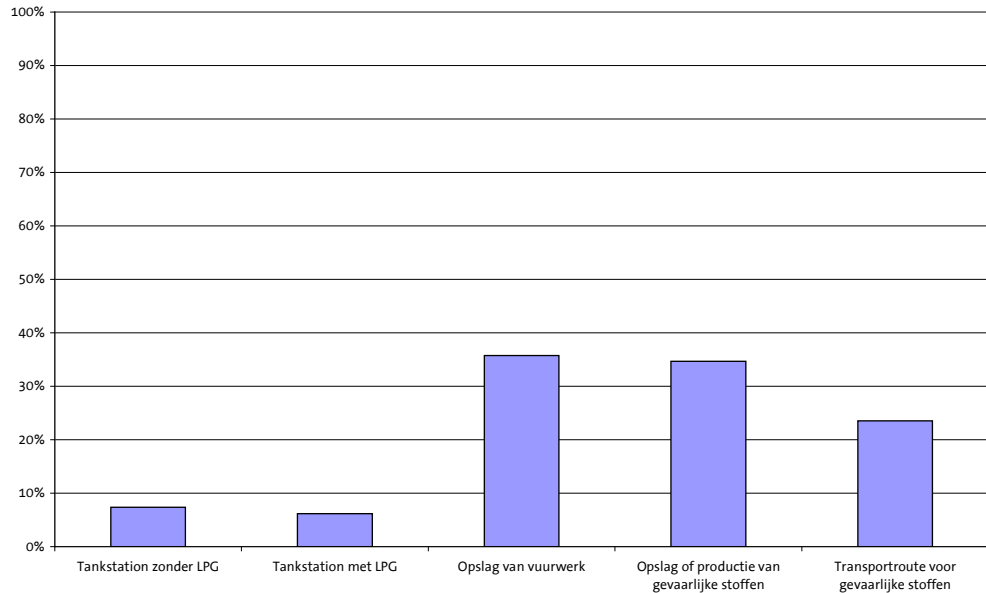


De genoemde risicobronnen waar de respondenten zich het meest zorgen over maken zijn:

- Verkeerssituaties/geen vluchtwegen of goede ontsluiting bij rampen/tunnels/snelwegen;
- Transport gevaarlijke stoffen over weg, rails of water;
- Terrorisme/aanslagen;
- Botlek;
- Chemische industrie.

Er is gevraagd naar aanwezige risicobronnen in de woonomgeving (binnen een straal van 500 meter).

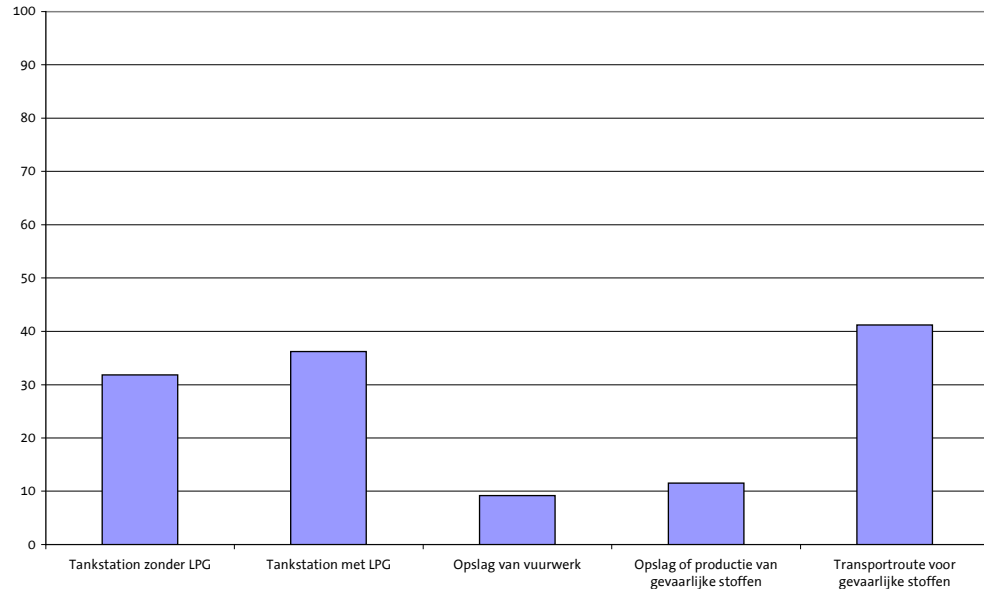
Figuur 2.3 Onbekendheid met lokale risicobronnen in de directe woonomgeving- % weet niet



Ruim eenderde (36%) van de inwoners weet niet of er een opslagplaats van vuurwerk in de buurt ligt. Vijfendertig procent geeft aan niet op de hoogte te zijn van een opslagplaats voor gevaarlijke stoffen in de buurt, 24 procent is onbekend met de aanwezigheid van transportroutes voor gevaarlijke stoffen. Van de aanwezigheid van tankstations met of zonder LPG zijn inwoners meer op de hoogte: respectievelijk zes en zeven procent van de inwoners is niet op de hoogte of er een tankstation in de buurt ligt.

Onderstaand figuur laat zien welke risicobronnen zich bevinden in de woonomgeving van de respondenten.

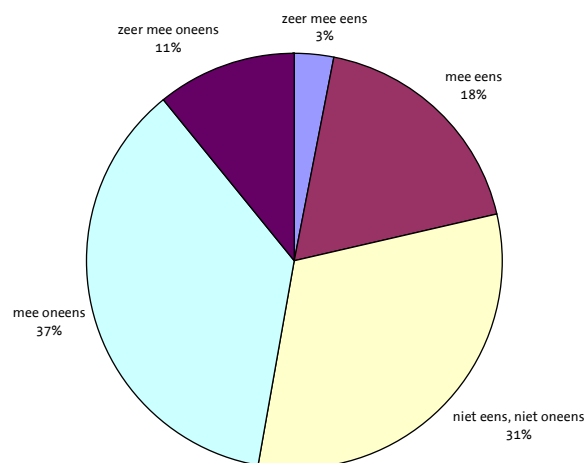
Figuur 2.4 Aanwezige risicobronnen in de directe woonomgeving - in percentages



Een transportroute voor gevaarlijke stoffen is de risicobron die het meest genoemd wordt door de respondenten als bron in de directe woonomgeving.

Onder andere door de stelling "Ik houd sterk in de gaten of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron" voor te leggen is gekeken in welke mate respondenten betrokken zijn bij omgevingsrisico's. Figuur 2.5 geeft het resultaat weer.

Figuur 2.5 Stelling: *Ik houd sterk in de gaten of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron.* - in percentages



Eenentwintig procent van de respondenten houdt sterk in de gaten of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron. Iets minder dan de helft van de respondenten (48%) zegt dit niet sterk in de gaten te houden.

Handvatten voor risicocommunicatie

Afgaande op de uitkomsten, blijken zeer veel inwoners van het Rijnmondgebied op de hoogte te zijn van risicobronnen. Minder mensen weten over wélke risico's het dan gaat (transportroutes, opslag gevaarlijke stoffen en vuurwerk).

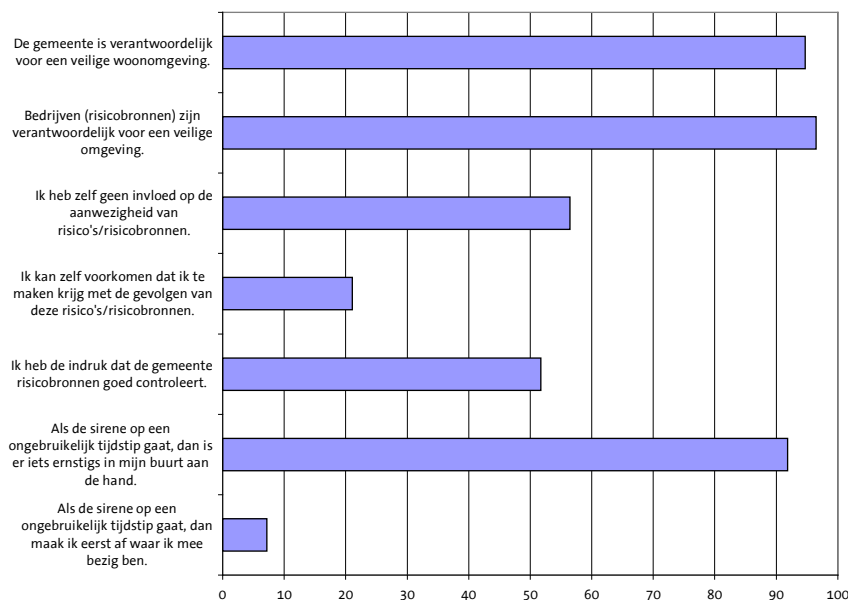
Advies risicocommunicatie 1: Informatie over verschillende soorten risicobronnen en hun locaties aan een breed publiek communiceren, bijvoorbeeld met gebruik van de digitale risicokaart.

3

INVLOED OP RISICOBRONNEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Mensen kunnen op verschillende manieren tegen omgevingsrisico's aankijken. Te denken valt aan de verantwoordelijkheid voor omgevingsrisico's en de eigen invloed op de risicobronnen. Aan de inwoners van het Rijnmondgebied is hierover een aantal stellingen voorgelegd. In figuur 3.1 is grafisch weergegeven hoeveel respondenten het met deze stellingen (zeer) eens zijn.³

Figuur 3.1 Stellingen invloed op risicobronnen en verantwoordelijkheden - % (zeer) mee eens



In bovenstaand figuur is te zien dat meer dan 90 procent van de ondervraagden van mening is dat de gemeente en bedrijven verantwoordelijk zijn voor een veilige woonomgeving. Net iets meer dan de helft (52%) van de respondenten heeft daadwerkelijk de indruk dat de gemeente risicobronnen goed controleert. Meer dan de helft (57%) van de respondenten geeft aan geen invloed te hebben op de aanwezigheid van risico's of risicobronnen.

Een overgrote meerderheid (92%) geeft aan te weten dat wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, er dan iets ernstigs in de buurt aan de hand is. Wanneer de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat maakt zeven procent van de respondenten eerst af waar hij of zij mee bezig was.

³ In het bij dit onderzoek behorende tabellenboek is te zien hoeveel procent van de inwoners het (zeer) oneens of neutraal zijn met de voorgelegde stellingen.

Handvatten voor risicocommunicatie

Opvallend duidelijk is dat de ondervraagden stellen dat de overheid én de bedrijven verantwoordelijk zijn voor een veilige woonomgeving: zij achten de verantwoordelijkheid dus verdeeld en dat zal met name de overheden in het Rijnmondgebied plezier doen.

Dat ruim de helft meent geen invloed te hebben op de aanwezigheid van bronnen, zegt iets over het veronderstelde en/of ervaren gebrek aan invloed op het gemeentelijk beleid ter zake (bestemmingsplannen, vergunningverlening). Dat raakt aan een groter communicatievraagstuk dan alleen risicocommunicatie.

Advies risicocommunicatie 2: Voorlichten over de mogelijkheid tot meepraten en meedenken over de inrichting van gebieden, met name waar woningen, scholen en andere kwetsbare bestemmingen in de buurt van risicobronnen liggen. De bewoners opzoeken, nagaan welke informatiebehoefte zij hebben en daarin voorzien, waar nodig in gesprek gaan over de situatie, hun zorgen, de maatregelen, zelfredzaamheid. Daar ook vertellen wat de gemeente zelf doet en wat burgers kunnen doen om risico's te minimaliseren.

Aangezien slechts de helft meent dat de gemeente risicobronnen goed controleert, moeten we constateren dat de gemeente op dit punt een kans laat liggen (aangenomen dat de gemeente een goed lopend handhavingssysteem heeft).

Advies risicocommunicatie 3: De inwoners beter informeren over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent én welke effecten dat heeft: meldt de gemeente wel eens welke bedrijven onder de maat presteren op veiligheidsgebied?

Positief is dat vrijwel iedereen lijkt te weten wat het afgaan van de sirene betekent – zij het dat niet iedereen hem hoort... noch iedereen weet wat dan te doen ... (zie hoofdstuk 8).

Advies risicocommunicatie 4: De inwoners beter informeren over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent én welke effecten dat heeft: meldt de gemeente wel eens welke bedrijven onder de maat presteren op veiligheidsgebied?

Positief is dat vrijwel iedereen lijkt te weten wat het afgaan van de sirene betekent – zij het dat niet iedereen hem hoort... noch iedereen weet wat dan te doen ... (zie hoofdstuk 8).

4

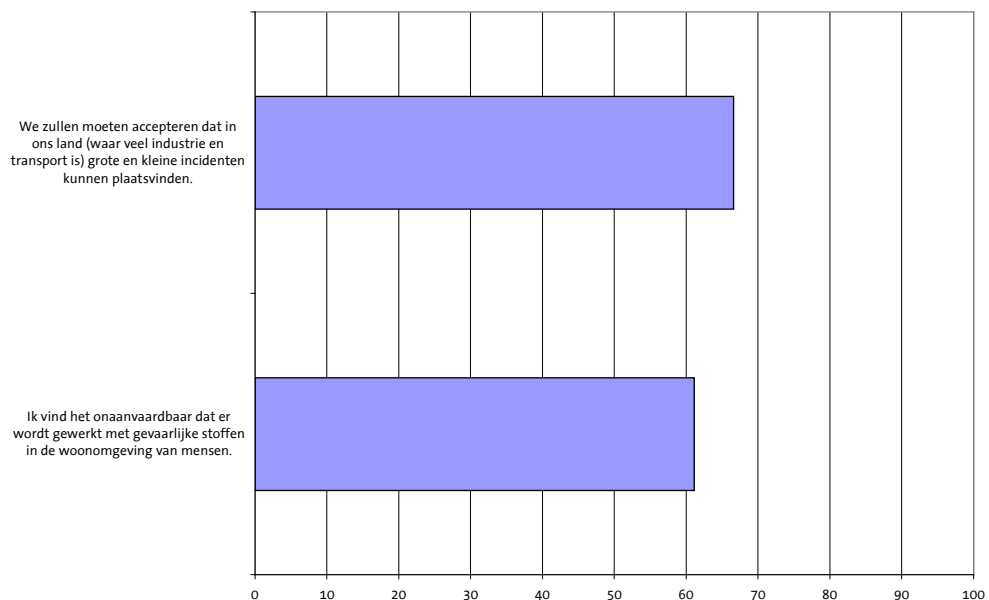
ACCEPTATIE VAN OMGEVINGSRISICO'S

De aanwezigheid van risicobronnen in de woonomgeving leidt tot omgevingsrisico's voor burgers. In het voorliggende hoofdstuk wordt beschreven in welke mate de inwoners deze omgevingsrisico's accepteren.

Stellingen over de acceptatie van risico's in de woonomgeving

In de vragenlijst is een tweetal stellingen opgenomen die betrekking hebben op de acceptatie van risicobronnen in de woonomgeving van burgers. Figuur 4.1 geeft inzicht in de antwoorden op deze stellingen.⁴

Figuur 4.1 Stellingen acceptatie risico's - % (zeer) mee eens



Ongeveer tweederde (67%) van de ondervraagden accepteert dat er in ons land grote en kleine incidenten kunnen plaatsvinden. Meer dan de helft (61%) van de respondenten is van mening dat het onaanvaardbaar is dat er wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen in de woonomgeving van mensen.

⁴ In het bij dit onderzoek behorende tabellenboek is te zien hoeveel procent van de inwoners het (zeer) oneens of neutraal zijn met de voorgelegde stellingen.

Handvatten voor risicocommunicatie

Duidelijk is dat in algemene zin de acceptatiegraad van risico's daalt als deze zich in de buurt van woonomgevingen bevinden. Het lijkt juist om hier in ieder geval een informatiebehoefte te veronderstellen, die waarschijnlijk sterker zal zijn indien er sprake is van nieuwe ontwikkelingsgebieden met woningen en/of risicovolle bedrijven. Voor gemeenten is het belangrijk om zorgvuldig met dit signaal om te gaan.

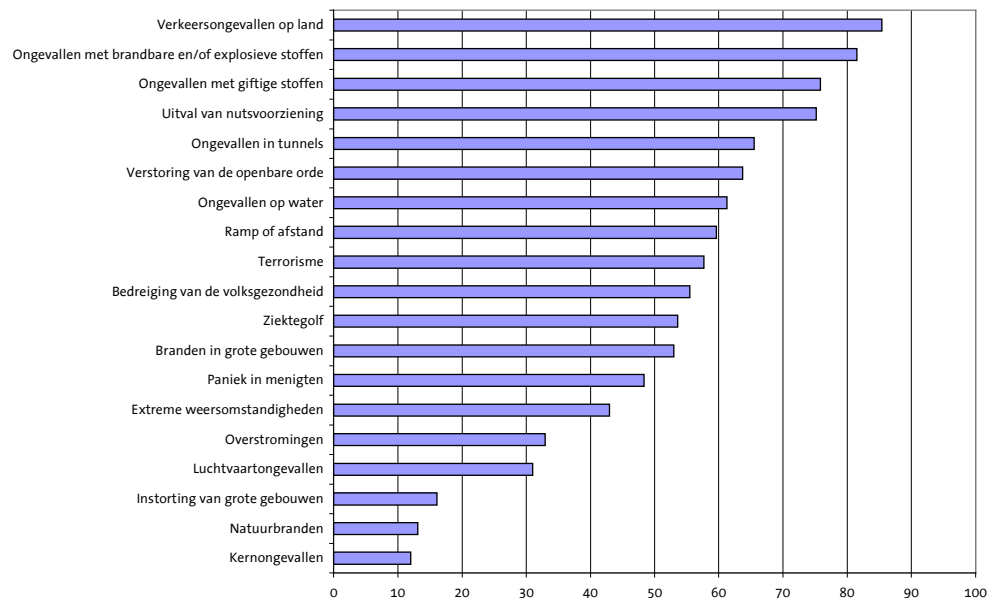
Advies risicocommunicatie 5: Met betrekking tot ontwikkelingsgebieden waar nieuwe woningen en/of risicovolle bedrijven zijn gepland, de betrokken doelgroepen (toekomstige bewoners, bedrijven) informeren.

5

BEOORDELING GEVAAR VAN SPECIFIEKE RISICOBRONNEN

In het Rijnmondgebied worden negentien ramptypen onderscheiden. De respondenten is gevraagd bij elk ramptype aan te geven hoe waarschijnlijk men het acht dat dit ramptype zich in de toekomst voor zal doen in de regio. Onderstaand figuur geeft de antwoorden op deze vraag weer.

Figuur 5.1 Waarschijnlijkheid 19 ramptypen - % komt (zeer) waarschijnlijk voor

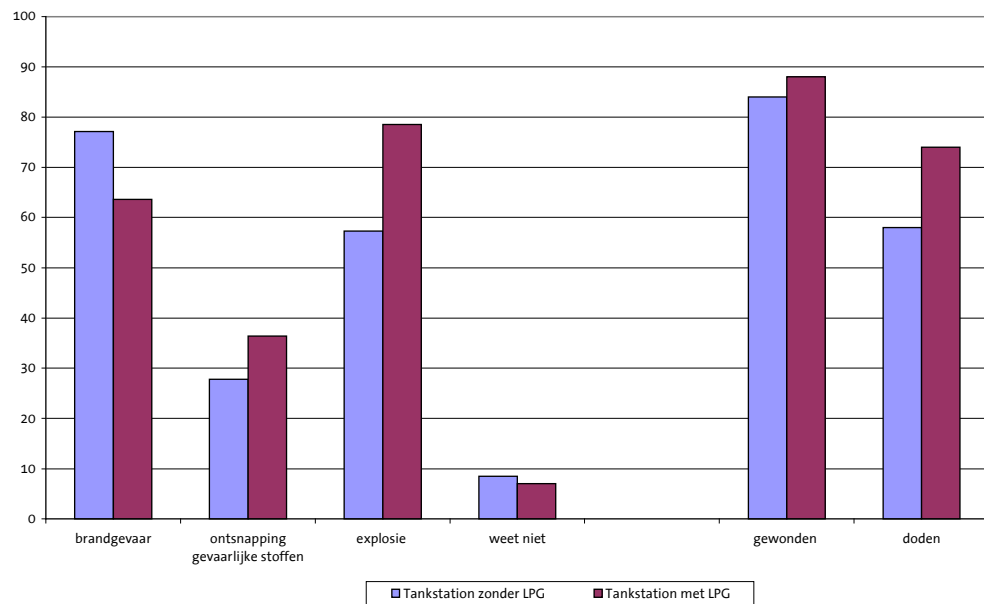


De volgende ramptypen wordt door meer dan vijftig procent van de respondenten als (zeer) waarschijnlijk benoemd:

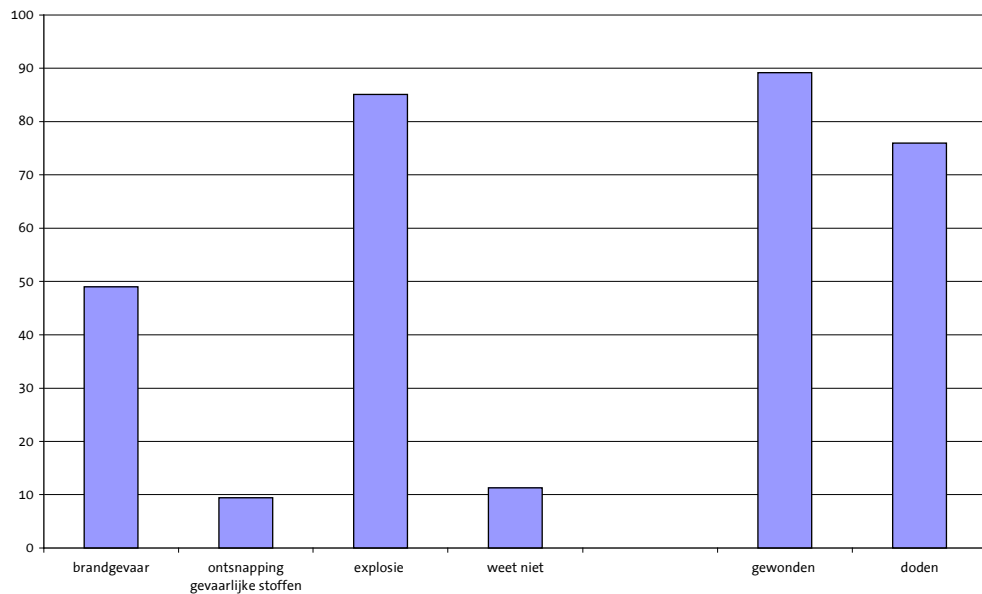
- Verkeersongeval op het land (85%);
- Ongevallen met brandbare en/of explosieve stoffen (82%);
- Ongevallen met giftige stoffen (76%);
- Uitval van nutsvoorzieningen (75%);
- Ongevallen in tunnels (66%);
- Verstoring van de openbare orde (64%);
- Ongevallen op water (61%);
- Ramp op afstand (60%);
- Terrorisme (58%);
- Bedreiging van de volksgezondheid (56%);
- Ziektegolf (54%);
- Branden in grote gebouwen (53%).

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd wat de gevolgen van een ongeluk met een vijftal risicobronnen zouden kunnen zijn. Er is hierbij onderscheid gemaakt tussen *materiële gevolgen* (brandgevaar, ontsnapping gevaarlijke stoffen en explosie) en *slachtofferschap* (de mate waarin de respondent het waarschijnlijk acht dat er doden en/of gewonden vallen bij een ongeluk). Figuren 5.2 t/m 5.5 geven de antwoorden op deze vragen weer.

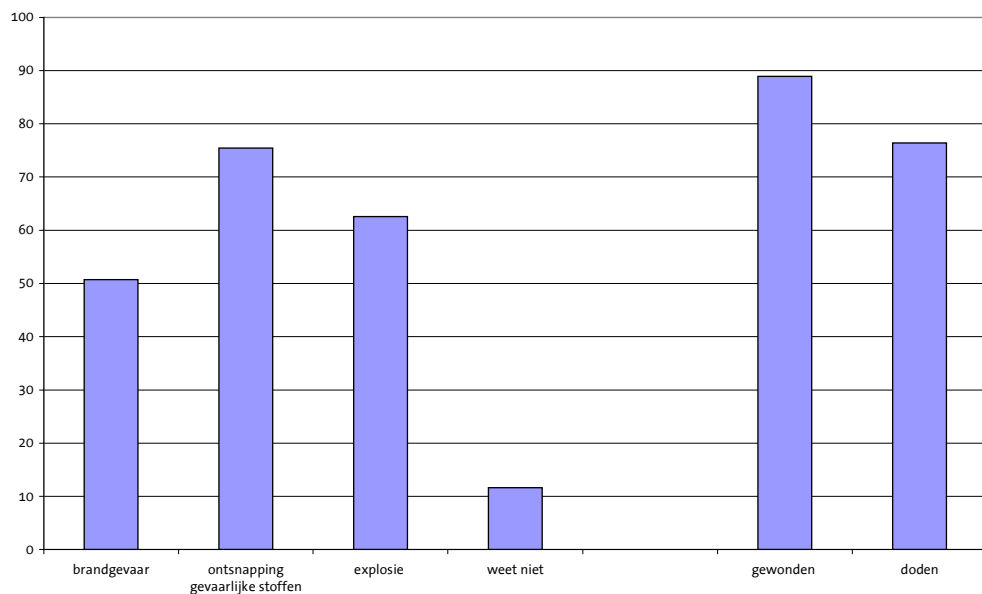
Figuur 5.2 Gevolgen ongelukken met risicobronnen – Tankstation zonder en met LPG - in percentages



- 77 procent denkt dat brandgevaar een gevolg van een ongeluk met een tankstation zonder LPG zou kunnen zijn.
- 84 procent verwacht dat er bij een ongeluk met een tankstation zonder LPG gewonden kunnen vallen.
- 79 procent denkt dat explosies een gevolg van een ongeluk met een tankstation met LPG zouden kunnen zijn.
- 89 procent verwacht dat er bij een ongeluk met een tankstation met LPG gewonden kunnen vallen.

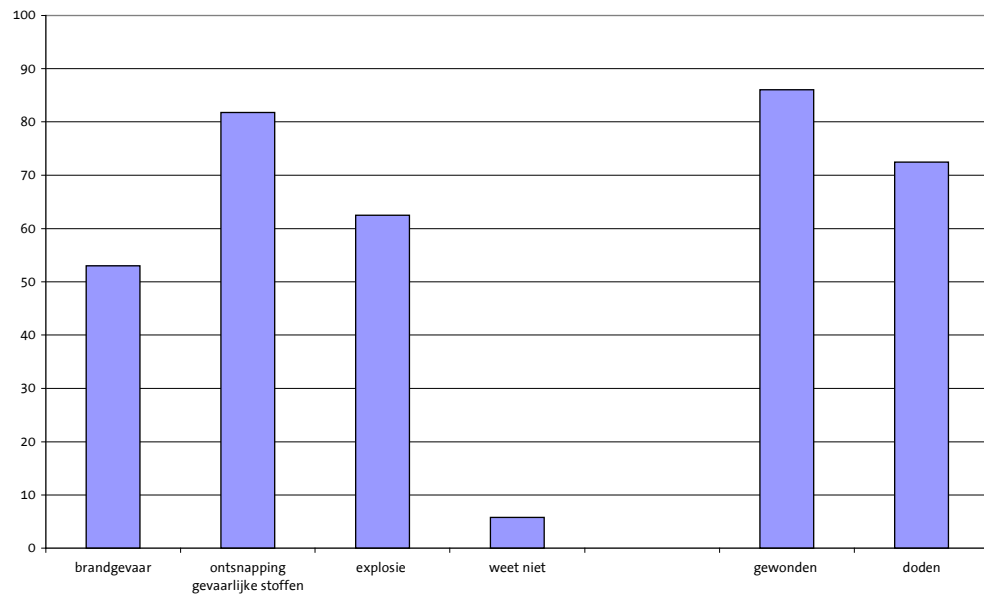
Figuur 5.3 Gevolgen ongelukken met risicobronnen – Opslag van vuurwerk - in percentages

- 85 procent denkt dat explosies een gevolg van een ongeluk met een opslag van vuurwerk zouden kunnen zijn.
- 89 procent verwacht dat er bij een ongeluk met een opslag van vuurwerk gewonden kunnen vallen.

Figuur 5.4 Gevolgen ongelukken met risicobronnen – Opslag van gevaarlijke stoffen - in percentages

- 75 procent denkt dat ontsnapping van gevaarlijke stoffen een gevolg van een ongeluk met een opslag of productie van gevaarlijke stoffen zouden kunnen zijn.
- 89 procent verwacht dat er bij een ongeluk met een opslag of productie van gevaarlijke stoffen gewonden kunnen vallen.

Figuur 5.5 Gevolgen ongelukken met risicobronnen – Transportroute gevaarlijke stoffen - in percentages



- 82 procent denkt dat ontsnapping van gevaarlijke stoffen een gevolg van een ongeluk met een transportroute voor gevaarlijke stoffen zouden kunnen zijn.
- 86 procent verwacht dat er bij een ongeluk met een transportroute voor gevaarlijke stoffen gewonden kunnen vallen.

Handvatten voor risicocommunicatie

Er is sprake van groot realisme: rampen en incidenten acht men (zeer) waarschijnlijk. Op zichzelf is dit een reden om met mate te communiceren. Gecombineerd met de antwoorden in hoofdstuk 6 echter, ontstaat een ander beeld. Zie verder Advies risicocommunicatie hoofdstuk 6.

6

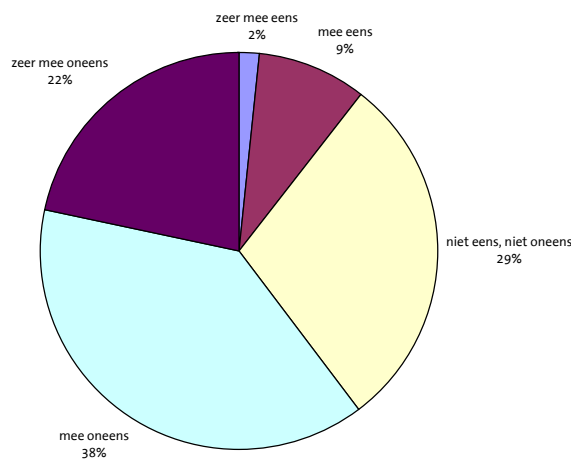
GEVOELEN NAAR AANLEIDING VAN RISICOBRONNEN

De aanwezigheid van risicobronnen in de omgeving kan van invloed zijn op de (on)veiligheidsgevoelens van de inwoners. De inwoners van de regio is een aantal stellingen voorgelegd over de gevoelens naar aanleiding van de aanwezige risicobronnen.

Veilige woonomgeving

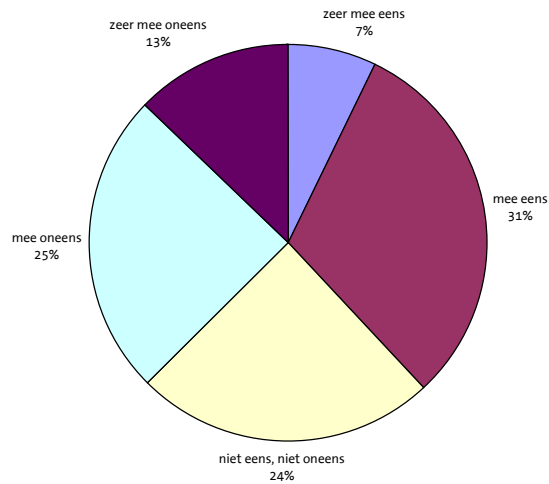
Allereerst is gevraagd of men het riskant vindt om te wonen in de buurt van risicobron. Een ruime meerderheid (66%) is het met deze stelling (zeer) eens.

Figuur 6.1 Stelling: *Als ik iets hoor over risico's/risicobronnen in mijn buurt, dan probeer ik aan iets anders te denken* – in percentages



Meer dan de helft (61%) van de respondenten denkt niet aan iets anders wanneer men iets hoort over risico's of risicobronnen.

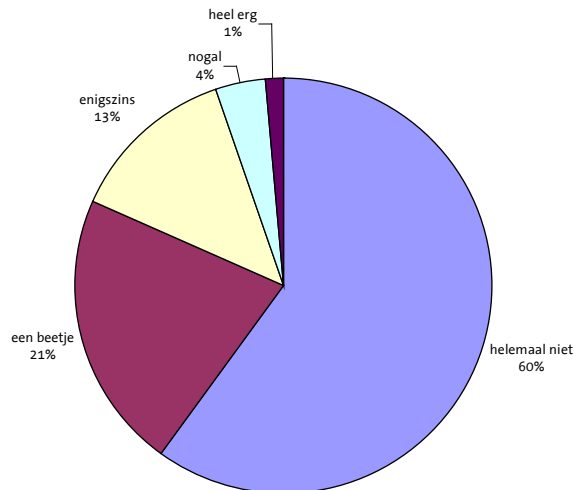
Figuur 6.2 Stelling: *Als ik iets hoor over risico's/risicobronnen in mijn buurt, dan zeg ik tegen mijzelf: het maakt niet uit waar je woont, er zijn overal risico's.* - in percentages



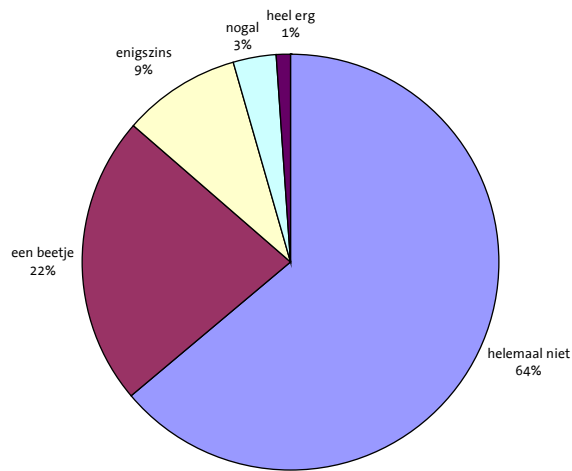
Bijna eenderde (31%) is van mening dat het niet uitmaakt waar je woont, er zijn overal risico's. Daar staat tegenover dat een kwart (25%) van de respondenten aangeeft dat het wel uitmaakt waar je woont.

Vervolgens is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over de gevoelens naar aanleiding van risicobronnen in de buurt. De volgende figuren (figuur 6.3 t/m figuur 6.6) laten de antwoorden op deze stellingen zien.

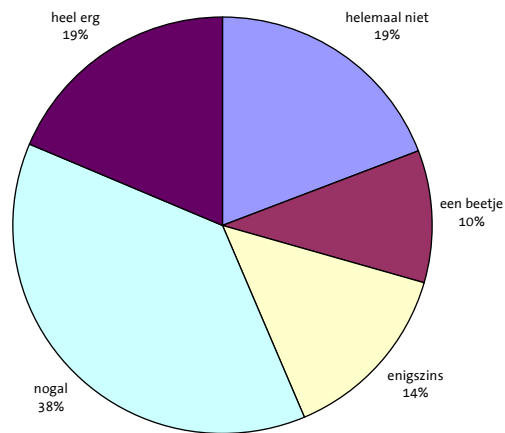
Figuur 6.3 Stelling: *Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me gespannen.* - in percentages



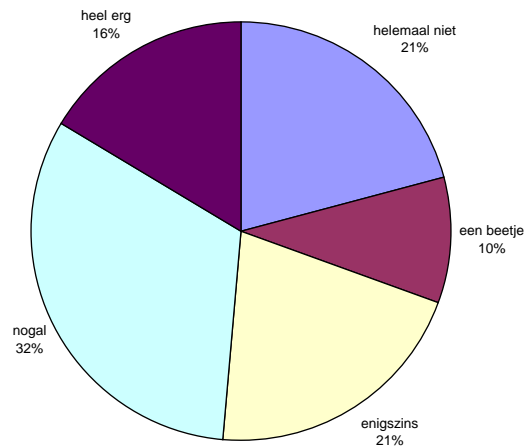
Een ruime meerderheid (60%) voelt zich helemaal niet gespannen als men aan risicobronnen denkt.

Figuur 6.4 Stelling: *Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me angstig* - in percentages

Ook voelt een overgrote meerderheid (64%) zich niet angstig als men aan risicobronnen denkt.

Figuur 6.5 Stelling: *Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me rustig* - in percentages

Bijna twee vijfde (38%) geeft aan zich nogal rustig te voelen als men aan risicobronnen denkt. Één vijfde (19%) voelt zichzelf zelfs heel erg rustig als men aan risicobronnen denkt. Daar staat wel tegenover dat eveneens negentien procent zich helemaal niet rustig voelt als men aan risicobronnen denkt.

Figuur 6.6 Stelling: *Als ik aan risicobronnen denk dan voel ik me op mijn gemak* - in percentages

Ruim één vijfde (21%) voelt zich helemaal niet op zijn gemak als men aan risicobronnen denkt. Het merendeel (32%) van de respondenten voelt zich nogal op zijn gemak als men aan risicobronnen denkt.

Handvatten voor risicocommunicatie

Voor de overheid is het prettig als burgers weinig last hebben van onveiligheidsgevoelens, zoals in het Rijnmondgebied. Echter, een flinke minderheid (ca. 40%) voelt zich niet helemaal prettig bij risico's.

Advies risicocommunicatie 6: Breed aanvaarde uitgangspunten van risicocommunicatiebeleid die de laatste jaren zijn geformuleerd, gaan er vanuit dat het negeren of bagatelliseren van onveiligheidsgevoelens leidt tot een averechts effect. Een goede risicocommunicatiestrategie benut gelegenheden om de nuchterheid van de Rijnmonders prijzen (om op terug te grijpen indien zich wél een incident voordoet) én zoekt bewoners op om vragen te beantwoorden, ongerustheid serieus te nemen en waar mogelijk weg te nemen.

7

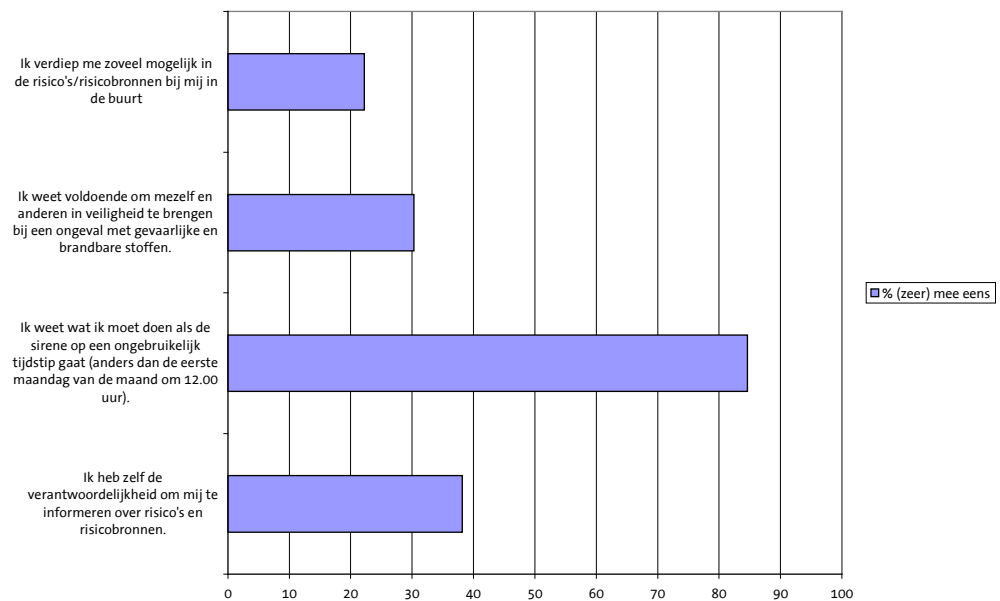
INFORMATIEZOEKGEDRAG

Burgers gaan op zoek naar informatie wanneer zij daar een reden voor hebben. Informatiezoekgedrag is het gevolg van een overweging die men maakt bij zichzelf hoe het beste een vraag beantwoord kan worden. Mensen nemen niet dagelijks de onafgebroken stroom van informatie ongecensureerd op. Zij selecteren informatie en geven er een betekenis aan. Ze analyseren bewust of onbewust de informatie, die op hen afkomt en brengen dat in verband met wat ze al weten. Op het moment dat zich een nieuwe situatie voordoet en de bestaande kennis en ervaring niet meer voldoet, kan men spreken van een tegenstrijdigheid tussen kennis en informatie die men nodig heeft om de nieuwe situatie te kunnen hanteren.

Informatie over risicobronnen

In de vragenlijst is een aantal stellingen over informatiezoekgedrag opgenomen. In figuur 7.1 is voor elke stelling het percentage inwoners weergegeven dat het eens of zeer eens is met de stellingen⁵.

Figuur 7.1 Stellingen over informatiezoekgedrag - % (zeer) mee eens



We zien dat 85 procent van de respondenten aangeeft te weten wat men moet doen als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat. 38 Procent geeft aan zelf de verantwoordelijkheid te hebben om zichzelf te informeren over risico's en

⁵ In het bij dit onderzoek behorende tabellenboek is te zien hoeveel procent van de inwoners het (zeer) oneens of neutraal zijn met de voorgelegde stellingen.

risicobronnen. Bijna één derde (30%) weet voldoende om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen bij een ongeval met gevaarlijke en brandbare stoffen.

Handvatten voor risicocommunicatie

Het lijkt bemoedigend dat ruim 80% meent te weten wat te doen als de sirene gaat. In hoofdstuk 8 blijkt echter dat de feitelijke kennis wat van gedaan dient te worden, daarbij achter blijft.

Slechts eenderde van de respondenten zegt voldoende te weten om zelfredzaam te kunnen zijn als zich daadwerkelijk een ramp voordoet. Dat is weinig. Bijna net zo weinig respondenten vinden het echter hun eigen verantwoordelijkheid om zich te informeren. Terwijl 96% die informatie wél op prijs stelt (zie hoofdstuk 9). Met andere woorden: zij verwachten dat de overheid hen die informatie brengt. Waarbij het de vraag is of die informatie dan actief wordt gebruikt...

Advies risicocommunicatie 7: Hier staat de overheid voor een keuze: óf informatie over zelfredzaamheid beschikbaar stellen en het aan de verantwoordelijkheid van de burger overlaten om zich te informeren; óf de wettelijke plicht tot risicocommunicatie ruimer interpreteren en een grotere inspanning plegen om tot de burger door te dringen.

Aangezien het hier ook een politiek afbreukrisico ná het optreden van een calamiteit betreft ('u had hoe dan ook actief moeten informeren, burgemeester!'), adviseert B&A om actief informatie te verstrekken over mogelijkheden tot zelfredzaamheid en, omdat verspreiden van schriftelijk materiaal alléén waarschijnlijk onvoldoende effect heeft, daarbij met burgers in gesprek te gaan om de noodzaak van zelfredzaamheid 'tussen de oren' te krijgen. Een mogelijkheid is ook om tips voor zelfredzaamheid op te laten nemen in de calamiteitenplannen van instellingen zoals scholen, kinderdagverblijven, ziekenhuizen, bedrijven etc.

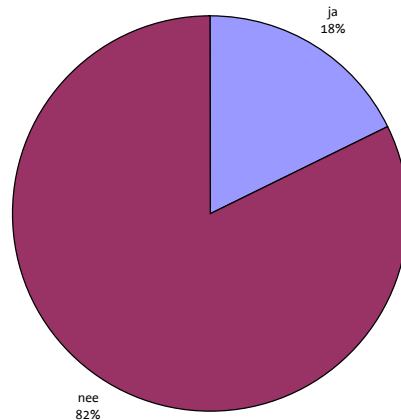
8

PERSOONLIJKE ERVARINGEN

De behoefte aan risicocommunicatie en de meest gewenste vorm van communicatie is deels afhankelijk van de persoonlijke ervaringen die inwoners hebben met omgevingsrisico's.

Inwoners is gevraagd of in hun buurt de sirene wel eens is afgegaan op een ongebruikelijk tijdstip (anders dan de eerste maandag van de maand om 12.00 uur).

Figuur 8.1 Sirene op een ongebruikelijk moment - in percentages



De overgrote meerderheid (82%) geeft aan dat de sirene nooit is afgegaan op een ongebruikelijk tijdstip. Achttien procent van de respondenten geeft aan dat dit wel eens gebeurd is. Dit zijn inwoners uit 13 van de 22 gemeenten het Rijnmondgebied, maar wel voornamelijk uit de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Spijkenisse en Vlaardingen.

Vervolgens is de respondenten, bij wie de sirene op een ongebruikelijk moment is afgegaan, de vraag "Hoe reageerde u op de sirene?" voorgelegd. De antwoorden op deze vraag zijn divers⁶. Een aantal citaten uit de antwoorden:

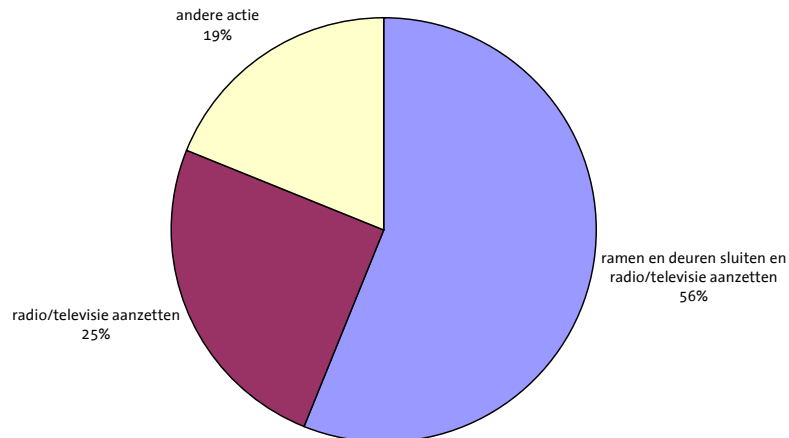
- *Naar binnen gegaan, ramen en deuren gesloten. Afzuiginginstallatie uitgezet en radio Rijnmond aangezet;*
- *Ik veronderstelde dat het een defect was. Ik heb wel even op teletekst gecheckt;*
- *Verbaasd, niemand reageerde.*

Respondenten die hebben aangegeven dat ze wel eens de sirene hebben gehoord op een ongebruikelijk tijdstip, verdiepen zich - in vergelijking met respondenten die in het verleden geen sirenes op een ongebruikelijk tijdstip hebben horen afgaan – meer in mogelijke risico's of risicobronnen in hun buurt (31% versus 23%). Er is echter geen sprake van dat ze meer dan de overige respondenten die geen sirene op een ongebruikelijk tijdstip hoorden, sterk in de gaten houden of er iets gevaarlijks gebeurt

⁶ De open antwoorden zijn te vinden in het tabellenboek.

rond een risicobron. Wel is een kleiner gedeelte van de groep respondenten die een sirene op een ongebruikelijk tijdstip hoorde van mening dat de gemeente risicobronnen goed controleert (45% versus 55%) of dat risicobedrijven de eigen risico's goed onder controle hebben (48% versus 36%).

Figuur 8.2 Reactie bij afgaan sirene op een ongebruikelijk tijdstip - in percentages

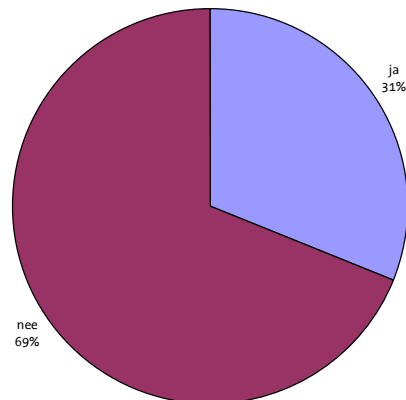


Ook is gevraagd naar wat de respondenten zouden doen wanneer de sirene in de toekomst op een ongebruikelijk tijdstip hoorbaar zou zijn. Het merendeel van de respondenten volgt min of meer de voorgeschreven standaardprocedure van het naar binnen gaan, ramen, deuren sluiten en het aanzetten van radio of televisie. Meer dan helft (56%) van respondenten zou ramen en deuren sluiten en de radio en televisie aandoen. Een kwart (25%) geeft aan de radio of televisie aan te zetten en 19 procent doet (daarnaast) andere dingen. In de open antwoorden worden een aantal zaken herhaaldelijk genoemd:

- Kinderen in veiligheid brengen (gezin op de hoogte brengen);
- Bellen met de gemeente/politie of 112 bellen;
- Sirene is hier slecht hoorbaar;
- Radio Rijnmond of rampenzender aanzetten;
- Ventilatiesystemen sluiten.

Gevraagd is of er wel eens iets gebeurd is waardoor men op dat moment behoefte had aan informatie over risico's of risicobronnen in de buurt.

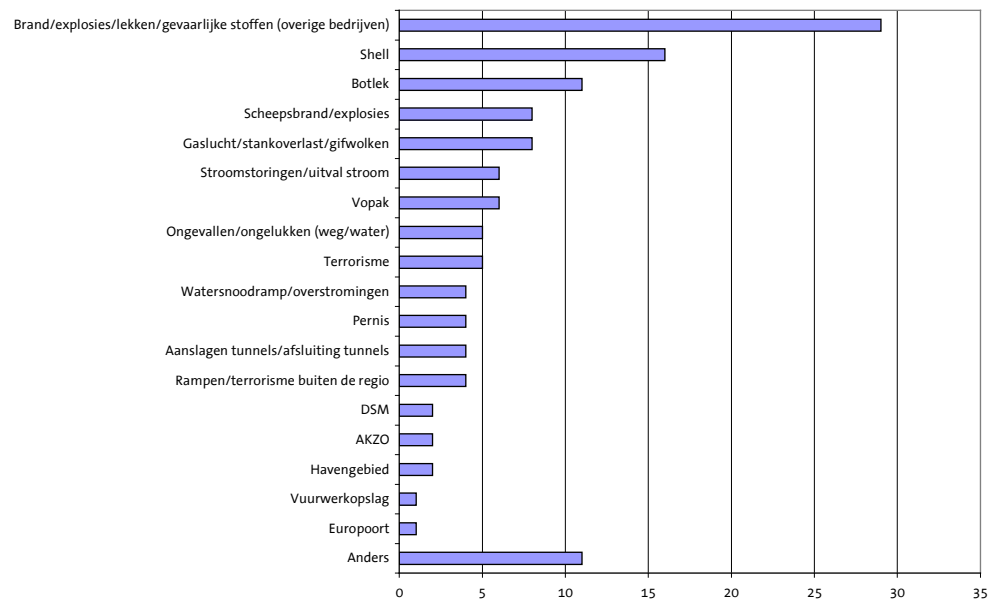
Respondenten die hebben aangegeven dat ze wel eens de sirene hebben horen gaan op een ongebruikelijk tijdstip, verdiepen zich - in vergelijking met respondenten die in het verleden geen sirenes op een ongebruikelijk tijdstip hebben horen afgaan - meer in mogelijke risico's of risicobronnen in hun buurt (31% versus 23%). Er is echter geen sprake van dat ze meer dan de overige respondenten die geen sirene op een ongebruikelijk tijdstip hoorden, sterk in de gaten houden of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron. Wel is een kleiner gedeelte van de groep respondenten die een sirene op een ongebruikelijk tijdstip hoorde van mening dat de gemeente risicobronnen goed controleert (45% versus 55%) of dat risicobedrijven de eigen risico's goed onder controle hebben (48% versus 36%).

Figuur 8.3 Gebeurtenissen die vragen om risicocommunicatie - in percentages

Bijna eenderde (31%) van de ondervraagden geeft aan dat er wel eens iets gebeurd is waardoor men op dat moment behoefte had aan informatie over risico's of risicobronnen in de buurt.

Wanneer gevraagd wordt welke gebeurtenis dit was worden er uiteenlopende antwoorden⁷ gegeven. Hieronder worden een aantal citaten uit de antwoorden weergegeven:

- *Gesprongen stoompijp bij Shell Pernis 's nachts (okt 2005). Affakkelen Shell bij stroomstoring met zeer grote rookwolken;*
- *Grote elektriciteitsstoring waardoor ook de communicatie (radio en tv) uitvielen in 2005;*
- *Een paar jaar geleden toen er roze vlokjes uit de lucht vielen en je niet naar buiten mocht.*

Figuur 8.4 Ervaringen die leiden tot informatiebehoefte – in aantallen

⁷ De open antwoorden zijn te vinden in het tabellenboek.

De drie meest genoemde gebeurtenissen waardoor de respondenten behoefte hadden aan informatie over risico's of risicobronnen zijn:

- Brand/explosies/lekken/gevaarlijke stoffen (bij overige bedrijven);
- Gebeurtenissen bij Shell;
- Gebeurtenissen in het Botlekgebied.

Handvatten voor risicocommunicatie

De conclusie moet zijn dat de sirene geen afdoende alarmeringsinstrument is. De overgrote meerderheid meent dat de sirene nooit is afgegaan op een ongebruikelijk tijdstip, terwijl dat feitelijk wél het geval is geweest: 3 x keer in de afgelopen 10 jaar (1996, 2001 en 2003). Met als kanttekening dat deze 3 alle in Vlaardingen hebben plaatsgevonden.

Advies risicocommunicatie 8: De overheid dient te doen wat in haar vermogen ligt om zoveel mogelijk mensen te alarmeren. In het Rijnmondgebied wordt al gewerkt met 'sms-alert'. Te denken valt verder aan nieuwe vormen van alertering zoals 'narrow casting'. Het ERC heeft expertise beschikbaar op het gebied van dergelijke alternatieven.

Te weinig mensen doen vervolgens het enige wat is gewenst: de volledige instructie volgen (naar binnen gaan, ramen sluiten, radio aanzetten). Bovendien doen mensen uitdrukkelijk ongewenste dingen, zoals kinderen in veiligheid brengen (buiten!) en 112 bellen (overbelasting netwerk).

Advies risicocommunicatie 9: Het is bekend dat gedragswijziging zeer moeilijk met voorlichting valt te bewerkstelligen. Wil de gemeente een juiste respons op de sirene bevorderen, dan is een forse inspanning nodig die pas effect zal hebben indien burgers de informatie als relevant én nuttig voor hun eigen situatie herkennen. Daarom naast de jaarlijkse campagne óók communicatieactiviteiten op maat organiseren, dicht bij de beleving van de doelgroepen, bijvoorbeeld bijeenkomsten voor geïnteresseerden in woonwijken, op het werk.

9

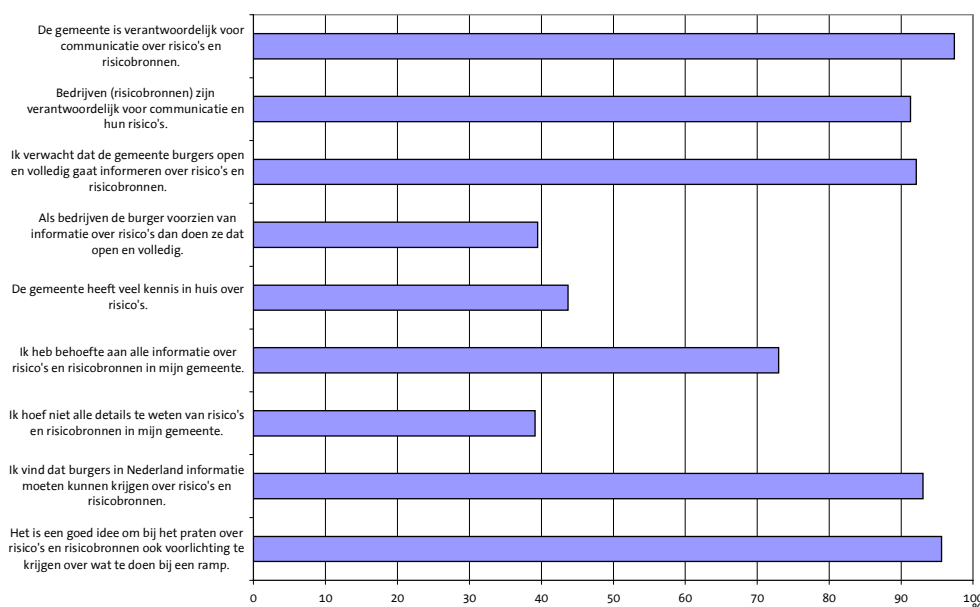
GEWENSTE COMMUNICATIE

In dit hoofdstuk komt de informatiebehoefte van de inwoners het Rijnmondgebied aan de orde. Tevens wordt beschreven door middel van welke informatiekanaal men geïnformeerd wil worden over de risico's en risicobronnen in de regio.

Stellingen over gewenste communicatie

De respondenten is een aantal stellingen over de communicatie over risico's of risicobronnen voorgelegd. Figuur 9.1 geeft grafisch de antwoorden op deze stellingen weer⁸.

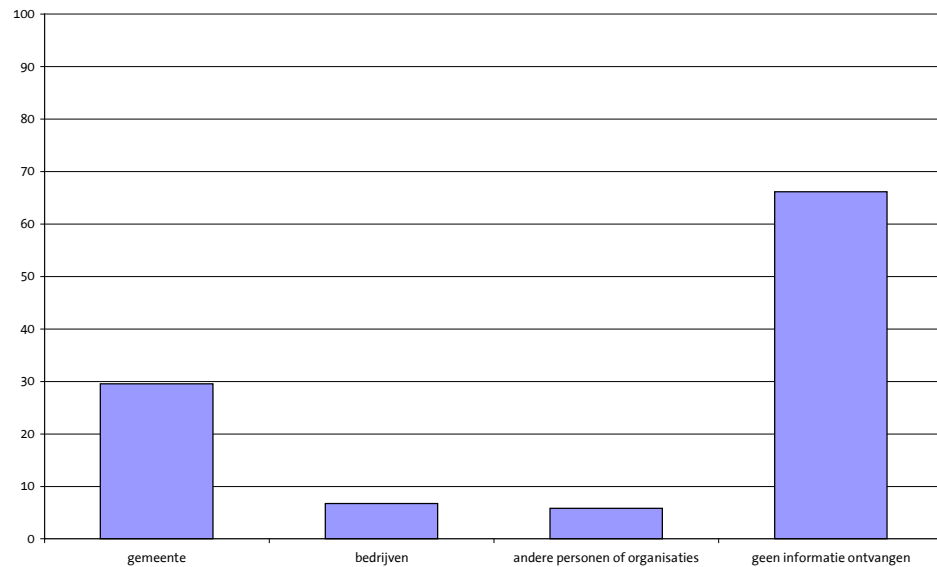
Figuur 9.1 Stellingen over gewenste communicatie - % (zeer) mee eens



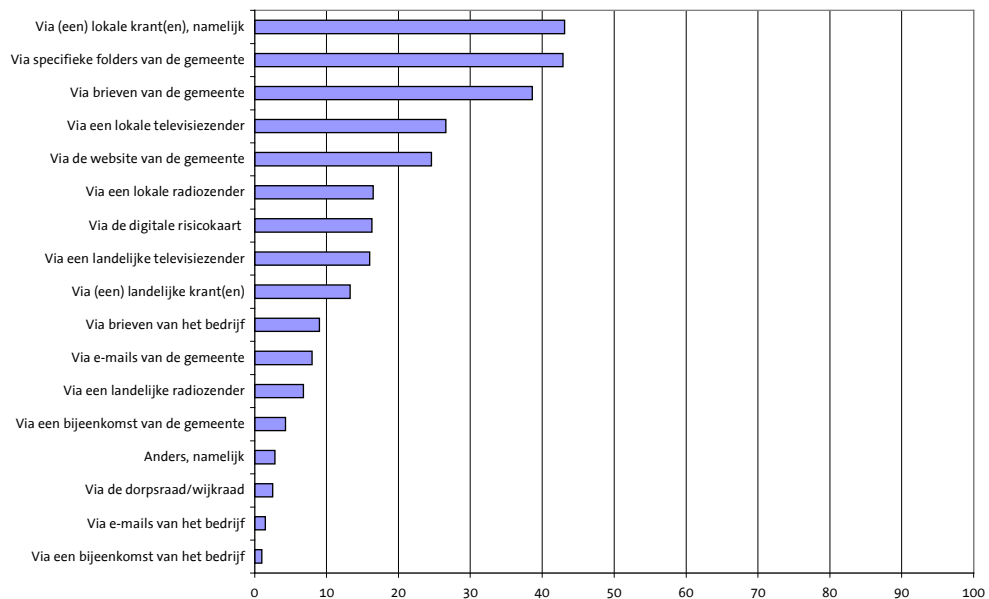
Bijna iedereen (97%) is van mening dat de gemeente verantwoordelijk is voor communicatie omtrent risico's en risicobronnen. Eveneens vindt een overgrote meerderheid (91%) dat bedrijven verantwoordelijk zijn voor communicatie over de risico's die hun bedrijven met zich mee voeren.

Onderstaand figuur laat zien van welke organisaties de burgers het afgelopen jaar informatie hebben ontvangen over risicobronnen in de omgeving. We zien dat de meerderheid (66%) geen informatie heeft ontvangen.

⁸ In het bij dit onderzoek behorende tabellenboek is te zien hoeveel procent van de inwoners het (zeer) oneens of neutraal zijn met de voorgelegde stellingen.

Figuur 9.2 Informatiebronnen afgelopen jaar – in percentages

Er zijn meerdere manieren waarop gemeenten, risicoveroorzakers (risicobedrijven) en professionele hulpverleners met inwoners van de regio kan communiceren over omgevingsrisico's.

Figuur 9.3 Gewenst communicatiekanaal – in percentages

De inwoners van het Rijnmondgebied hebben een voorkeur voor schriftelijke informatie. Rond de veertig procent van de inwoners zegt een voorkeur te hebben voor informatievoorziening via de lokale krant (43%), via specifieke folders van de gemeente (43%), of via een brief van de gemeente (39%).

Het merendeel van de respondenten heeft geen grote behoefte aan informatiebijeenkomsten van gemeenten of risicobedrijven (respectievelijk 4% en 1%).

Handvatten voor risicocommunicatie

De informatiebehoefte is groot en de gemeente en bedrijven zijn de gewenste afzenders. Men verwacht openheid van zaken over álles wat relevant is. Deze boodschap klinkt luid en duidelijk. Schriftelijke communicatiemiddelen hebben de voorkeur. De behoefte aan voorlichtingbijeenkomsten is zeer gering. Opvallend is dat veel mensen geen informatie hebben ontvangen.

Advies risicocommunicatie 10: Op het eerste gezicht lijkt het voor de hand te liggen welke communicatiestrategie effectief zal zijn: informeren, feiten en cijfers verstrekken mét de nodige toelichting wat betreft gevolgen voor de bewoners (zelfredzaamheid). Kan schriftelijk (brief, folder, dagblad) en eventueel digitaal (website). Tevens duidelijk maken welke informatie de overheid verstrekt en wat bedrijven behoren te doen c.q. zullen doen en waar meer informatie is te krijgen. Verwijzen naar de risicokaart op internet.

Echter, bekend is dat alleen papier de boodschap niet overbrengt. Folders worden ongelezen weggegooid, of gelezen en vergeten. Daarom geldt ook hier het advies van hoofdstuk 7: een grotere inspanning van de overheid is wenselijk. Daarbij vatten we de antwoorden in dit hoofdstuk op als een waarschuwing: een overkill aan bijeenkomsten is zinloos. De vraag is hóe mensen te interesseren voor bepaalde informatie. Het antwoord luidt: door die informatie aan te bieden op momenten en plaatsen waar de doelgroep al komt en de risicocommunicatieboodschap past. Bijvoorbeeld op de Wereldhavendagen, open dagen van bedrijven, Burenraad Shell Pernis, Klankbordgroep Rozenburg, bewonersplatforms Westvoornde en Hoek van Holland, regionaal platform Hinder en Veiligheid, samenwerkende bewonersorganisaties Rotterdam.

10

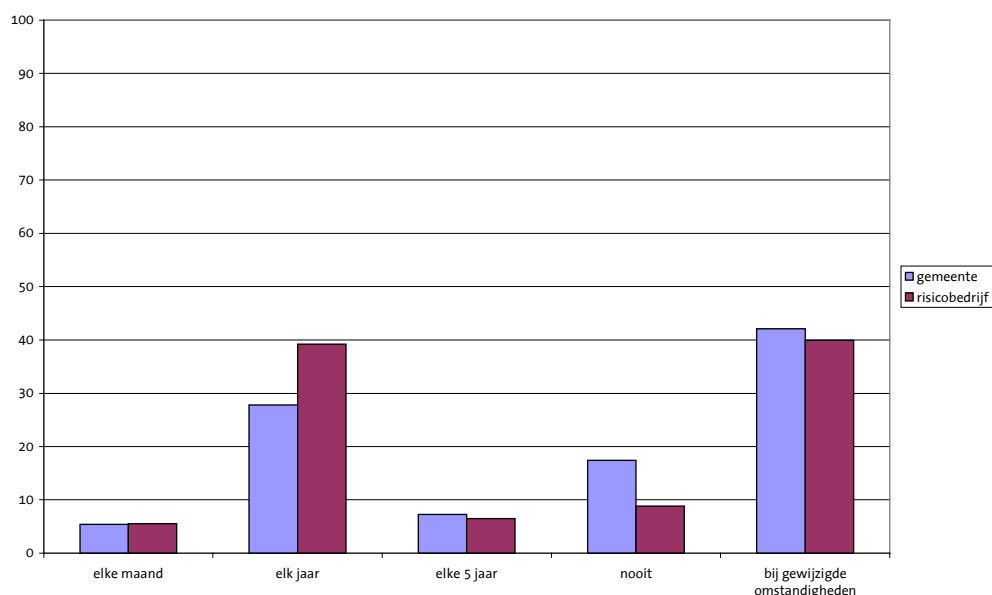
CONTACT MET OVERHEID EN RISICOBRONNEN

De gemeente maar ook de risicobronnen zelf hebben een belangrijke rol bij de communicatie over risico's en risicobronnen.

Wat wil de burger?

In de vragenlijst is aandacht besteed aan de behoefte van burgers omtrent contact met de gemeente over risicobronnen en contact met iemand van een risicobedrijf. Onderstaand figuur geeft aan hoe vaak de burger contact wenst met de gemeente over risicobronnen en hoe vaak de burger contact wenst met een risicobedrijf.

Figuur 10.1 Stellingen over gewenste frequentie contact - in percentages



Het grootste deel van de inwoners vindt het voldoende wanneer de gemeente of een risicobedrijf één keer per jaar communiceert over omgevingsrisico's, tenzij zich wijzigingen voordoen in deze risico's. Op de vraag of men *persoonlijk* contact wenst hierover met iemand van de gemeente geeft zes procent van de respondenten aan hier behoefte aan te hebben. Vijf procent van de inwoners heeft behoefte aan *persoonlijk* contact met iemand van een risicobedrijf.

Handvatten voor risicocommunicatie

Hier geldt dezelfde afweging als in de hoofdstukken 7 en 9, met een eensluidend advies (een grotere inspanning van de overheid is wenselijk) én dezelfde waarschuwing: overvoeren met in de ogen van de doelgroep niet relevante informatie, werkt contraproductief.

Advies risicocommunicatie 11: Communicatie op maat is altijd het meest effectief. Het benutten van passende momenten en plaatsen (advies hoofdstuk 9) is aan te raden. Daarnaast moet de overheid voorbereid zijn om een calamiteit te benutten als piekmoment in de aandacht van burgers voor de boodschap (folders en andere middelen gereed hebben liggen en direct verspreiden). Een grotere inspanning kan zijn om na te gaan welke andere communicatiemiddelen dan de traditionele door het publiek worden gewaardeerd. De provincie Brabant bijvoorbeeld heeft dat aan haar inwoners gevraagd en laat uit een eerste selectie van 50 bruikbare voorstellen een aantal momenteel testen. Een bij evenementen gratis uit te delen waterflesje met op de wikkel vluchtroutes, lijkt hoge ogen te scoren.

11

ADVIES RISICOCOMMUNICATIE

De voorgaande hoofdstukken 2 tot en met 10 zijn elk afgesloten met handvatten voor risicocommunicatie. In paragraaf 11.1 zijn die nog eens bij elkaar gebracht. Vervolgens geven we in paragraaf 11.2 een advies voor de aanpak van risicocommunicatie in de Rijnmond.

Dat advies is, behalve op de handvatten, mede gebaseerd op B&A-onderzoek naar crises en incidenten, onze advieservaring met risicocommunicatieprojecten van overheden en op onze kennis van de wetenschappelijke en anderssoortige vakliteratuur over het onderwerp. Van die laatste noemen we hier de Handreiking Risicocommunicatie van het ministerie van BZK (Den Haag 2003, opgesteld door B&A, mede op grond van een uitputtende literatuurstudie); de Wegwijzer Risicocommunicatie van het IPO (delen I en II, Den Haag 2006, met medewerking van Universiteit Twente) en de website van het Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) als verzamelpaats van literatuur, handleidingen, best practices, scripties (onderzoek) en ervaringen. Ook de publicaties van Fred Woudenberg, GGD Rotterdam e.o., behoren tot de veel geciteerde studies.

11.1

HANDVATTEN OP EEN RIJ

Advies risicocommunicatie 1: Informatie over verschillende soorten risicobronnen en hun locaties aan een breed publiek communiceren, bijvoorbeeld met gebruik van de digitale risicokaart.

Advies risicocommunicatie 2: Voorlichten over de mogelijkheid tot meepraten en meedenken over de inrichting van gebieden, met name waar woningen, scholen en andere kwetsbare bestemmingen in de buurt van risicobronnen liggen. De bewoners opzoeken, nagaan welke informatiebehoefte zij hebben en daarin voorzien, waar nodig in gesprek gaan over de situatie, hun zorgen, de maatregelen, zelfredzaamheid. Daar ook vertellen wat de gemeente zelf doet en wat burgers kunnen doen om risico's te minimaliseren.

Advies risicocommunicatie 3: De inwoners beter informeren over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent én welke effecten dat heeft: meldt de gemeente wel eens welke bedrijven onder de maat presteren op veiligheidsgebied?

Advies risicocommunicatie 4: De inwoners beter informeren over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent én welke effecten dat heeft: meldt de gemeente wel eens welke bedrijven onder de maat presteren op veiligheidsgebied?

Advies risicocommunicatie 5: Met betrekking tot ontwikkelingsgebieden waar nieuwe woningen en/of risicovolle bedrijven zijn gepland, de betrokken doelgroepen (toekomstige bewoners, bedrijven) informeren.

Advies risicocommunicatie 6: Breed aanvaarde uitgangspunten van risicocommunicatiebeleid die de laatste jaren zijn geformuleerd, gaan er vanuit dat het negeren of bagatelliseren van onveiligheidsgevoelens leidt tot een averechts effect. Een goede risicocommunicatiestrategie benut gelegenheden om de nuchterheid van de Rijnmonders prijzen (om op terug te grijpen indien zich wél een incident voordoet) én zoekt bewoners op om vragen te beantwoorden, ongerustheid serieus te nemen en waar mogelijk weg te nemen.

Advies risicocommunicatie 7: Hier staat de overheid voor een keuze: óf informatie over zelfredzaamheid beschikbaar stellen en het aan de verantwoordelijkheid van de burger overlaten om zich te informeren; óf de wettelijke plicht tot risicocommunicatie ruimer interpreteren en een grotere inspanning plegen om tot de burger door te dringen.

Aangezien het hier ook een politiek afbreukrisico ná het optreden van een calamiteit betreft ('u had hoe dan ook actief moeten informeren, burgemeester!'), adviseert B&A om actief informatie te verstrekken over mogelijkheden tot zelfredzaamheid en, omdat verspreiden van schriftelijk materiaal alléén waarschijnlijk onvoldoende effect heeft, daarbij met burgers in gesprek te gaan om de noodzaak van zelfredzaamheid 'tussen de oren' te krijgen. Een mogelijkheid is ook om tips voor zelfredzaamheid op te laten nemen in de calamiteitenplannen van instellingen zoals scholen, kinderdagverblijven, ziekenhuizen, bedrijven etc.

Advies risicocommunicatie 8: De overheid dient te doen wat in haar vermogen ligt om zoveel mogelijk mensen te alarmeren. In het Rijnmondgebied wordt al gewerkt met 'sms-alert'. Te denken valt verder aan nieuwe vormen van alertering zoals 'narrow casting'. Het ERC heeft expertise beschikbaar op het gebied van dergelijke alternatieven.

Advies risicocommunicatie 9: Het is bekend dat gedragswijziging zeer moeilijk met voorlichting valt te bewerkstelligen. Wil de gemeente een juiste respons op de sirene bevorderen, dan is een forse inspanning nodig die pas effect zal hebben indien burgers de informatie als relevant én nuttig voor hun eigen situatie herkennen. Daarom naast de jaarlijkse campagne óók communicatieactiviteiten op maat organiseren, dicht bij de beleving van de doelgroepen, bijvoorbeeld bijeenkomsten voor geïnteresseerden in woonwijken, op het werk.

Advies risicocommunicatie 10: Op het eerste gezicht lijkt het voor de hand te liggen welke communicatiestrategie effectief zal zijn: informeren, feiten en cijfers verstrekken mét de nodige toelichting wat betreft gevolgen voor de bewoners (zelfredzaamheid). Kan schriftelijk (brief, folder, dagblad) en eventueel digitaal (website). Tevens duidelijk maken welke informatie de overheid verstrekt en wat bedrijven behoren te doen c.q. zullen doen en waar meer informatie is te krijgen. Verwijzen naar de risicokaart op internet.

Echter, bekend is dat alleen papier de boodschap niet overbrengt. Folders worden ongelezen weggegooid, of gelezen en vergeten. Daarom geldt ook hier het advies van hoofdstuk 7: een grotere inspanning van de overheid is wenselijk. Daarbij vatten we de antwoorden in dit hoofdstuk op als een waarschuwing: een overkill aan bijeenkomsten is zinloos. De vraag is hóe mensen te interesseren voor bepaalde informatie. Het antwoord luidt: door die informatie aan te bieden op momenten en plaatsen waar de doelgroep al komt en de risicocommunicatieboodschap past. Bijvoorbeeld op de Wereldhavendagen, open dagen van bedrijven, Burenraad Shell Pernis, Klankbordgroep

Rozenburg, bewonersplatforms Westvoorne en Hoek van Holland, regionaal platform Hinder en Veiligheid, samenwerkende bewonersorganisaties Rotterdam.

Advies risicocommunicatie 11: Communicatie op maat is altijd het meest effectief. Het benutten van passende momenten en plaatsen (advies hoofdstuk 9) is aan te raden. Daarnaast moet de overheid voorbereid zijn om een calamiteit te benutten als piekmoment in de aandacht van burgers voor de boodschap (folders en andere middelen gereed hebben liggen en direct verspreiden). Een grotere inspanning kan zijn om na te gaan welke andere communicatiemiddelen dan de traditionele door het publiek worden gewaardeerd. De provincie Brabant bijvoorbeeld heeft dat aan haar inwoners gevraagd en laat uit een eerste selectie van 50 bruikbare voorstellen een aantal momenteel testen. Een bij evenementen gratis uit te delen waterflesje met op de wikkel vluchtroutes, lijkt hoge ogen te scoren.

11.2 ADVIES

De overheid in het Rijnmondgebied staat voor de fundamentele keus om de communicatie over risico's en rampen zo ongeveer te laten als die is, of tot een grotere inspanning te besluiten. De uitkomsten van dit risicocommunicatieonderzoek onder de bevolking van het Rijnmondgebied kunnen beide besluiten tot onderbouwing dienen. Daarmee is de keuze bij uitstek een beleidsmatige en principiële.

Ons advies luidt om tot die grotere inspanning op het gebied van de risicocommunicatie te besluiten. Om de volgende redenen.

Het onderzoek laat een grote behoefte aan informatie over risico's en zelfredzaamheid zien. De ondervraagden willen er echter niet mee overvoerd worden, er weinig moeite voor doen en geven de voorkeur aan de traditionele schriftelijke informatiedragers.

Uit het onderzoek blijkt verder, kort samengevat, dat inwoners:

- onbekend zijn met bepaalde risicobronnen;
- zich weinig invloed toedichten wat betreft aanwezigheid van risicobronnen;
- twijfelen aan de mate van controle door de gemeente;
- niet altijd de sirene horen, dan niet doen wat moet
- risico's in woonomgevingen niet aanvaarden;
- zich niet (allemaal) prettig voelen bij risico's;
- onvoldoende weten van zelfredzaamheid.

Wil de overheid nu de bovenstaande situatie verbeteren door zowel informatie te verstrekken als twijfels, zorgen en zelfredzaamheid positief te beïnvloeden (met andere woorden: bepaalde doelen te bereiken op kennis-, houdings- en gedragsniveau), dan is op traditionele wijze communiceren onvoldoende.

Uit de communicatievakliteratuur is genoegzaam bekend dat houdings- en gedragsverandering (zoals weten wat te doen als de sirene gaat – en dat dan ook doen) moeilijk zijn te bewerkstelligen en altijd een veelheid aan en herhaling van communicatiemiddelen 'op maat van de doelgroep' vergen. Een dergelijke aanpak zorgt er eveneens voor dat schriftelijk informatiemateriaal beter wordt onthouden.

In de risicocommunicatieliteratuur wordt dit argument verder doorgetrokken: juist omdat het om situaties gaat die burgers doorgaans als door hen slecht beïnvloedbaar beleven en waarbij emoties als ongerustheid, angst en woede een rol spelen, is rekening houden met percepties noodzakelijk. Herkenning van de boodschap als passend bij de perceptie van de eigen situatie, is de sleutel tot effectief communiceren. Dat vergt in een aantal gevallen, zoals een gebied met betrokken dan wel verontruste bewoners, een aanpak waarbij de dialoog het voorkeursmiddel voor communicatie is.

Hiermee pleiten we niet voor een permanente, grootscheepse dialoog met de gehele bevolking van het gebied: daarvoor klinkt de waarschuwing uit dit onderzoek te luid. Maar wel voor een 'dialoog op maat', dus in situaties en voor doelgroepen waar die effectief kan zijn. Daarbij houden we voor ogen dat risicocommunicatie meer is dan voorbereiding op crisiscommunicatie, maar daar wel een positief effect op heeft

Uiteraard geldt bij dit alles de eis van redelijkheid: de overheid mag van de burgers respons verwachten op haar inspanningen (mits die goed gericht zijn), zo niet, dan kan daarna met een minimale inspanning worden volstaan. Maar voorlopig nog niet! Al was het maar om het verwijt van onvoldoende inzet vóór de calamiteit, dat ná het optreden van een calamiteit stevast volgt (politiek afbreukrisico), te kunnen pareren.

Ten slotte een praktische vertaling van het bovenstaande in een *aanzet voor een risicocommunicatiestrategie*.

- Begin met 1 x per jaar een 'rondje door de wijken' te organiseren, om daar 'op maat' te communiceren met diegenen die op een uitnodiging daartoe zijn ingegaan. Bijvoorbeeld kort na de jaarlijkse sirenecampagne. Dat zorgt voor een goede verstandhouding tussen burgers en overheid wat betreft risico's, maatregelen en zelfredzaamheid en legt ook een voedingsbodemp onder een campagne die het gewenste gedrag na de sirene beïnvloedt.
- Begin met die wijken waar de ongerustheid het grootst is en/of waar woningen en risicovolle bedrijven dicht bij elkaar staan of komen te staan.
- Bepaal aan de hand van dit rondje of in bepaalde wijken de dialoog een vervolg dient te krijgen.
- Bied informatie aan op momenten en plaatsen waar de doelgroep al komt en de risicocommunicatieboodschap past. Bijvoorbeeld op de Wereldhavendagen, open dagen van bedrijven, Burenraad Shell Pernis, Klankbordgroep Rozenburg, bewonersplatforms Westvoorne en Hoek van Holland, regionaal platform Hinder en Veiligheid, samenwerkende bewonersorganisaties Rotterdam.
- Zet kort na een calamiteit (benutten piekmoment in de aandacht van burgers voor de boodschap) royaal communicatiemiddelen in: radio- en tv-spotjes, folders, e-mail-nieuwsbrief.
- Communiceer over de verschillende soorten risicobronnen aan een breed publiek, schriftelijk (een brochure) en met gebruik van en verwijzing naar de digitale risicokaart. Lever meer (achtergrond)informatie via de website.

- Neem in die brochure informatie op over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent én welke effecten dat heeft: welke bedrijven hebben onder de maat gepresteerd op veiligheidsgebied en wat doen zij eraan om dat te verbeteren?
- Laat tips voor zelfredzaamheid opnemen in de calamiteitenplannen van instellingen zoals scholen, kinderdagverblijven, ziekenhuizen, bedrijven etc.
- Onderzoek of nieuwe vormen van alertering zoals 'narrow casting' bruikbaar zijn. Het ERC heeft expertise beschikbaar op het gebied van dergelijke alternatieven.
- Ga na welke onorthodoxe communicatiemiddelen door het publiek worden gewaardeerd en laat er daarvan één als pilot ontwikkelen.

BIJLAGE 1: RESPONSVANTWOORDING

Respons

De vragenlijst van dit onderzoek is in twee verzendingen toegestuurd aan in totaal 4.000 inwoners van het Rijnmondgebied. Omdat de respons van de eerste verzending van 2.000 vragenlijsten leidde tot een geringe respons van 185 (9%) is opnieuw een steekproef van 2.000 getrokken uit de inwoners van de regio. Deze tweede steekproef heeft eveneens een vragenlijst ontvangen. Hiervan zijn 280 vragenlijsten retour (14%) gezonden. De totale respons uit de 4.000 verzonden vragenlijsten is daarmee gekomen op 465, ofwel twaalf procent. Dit aantal is voldoende hoog om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de inwoners van de regio over risicocommunicatie⁹.

Onderzoekperiode

De vragenlijsten zijn zoals hierboven aangegeven verzonden in twee perioden: week 23 en week 26.

Tabel 1

Respons

Gemeente	Totaal verzonden	Respons	Responspercentage
1. Albrandswaard	76	13	17
2. Barendrecht	140	28	20
3. Bergschenhoek	35	2	6
4. Berkel en Rodenrijs	64	15	23
5. Bernisse	46	10	22
6. Bleiswijk	40	6	15
7. Brielle	53	6	11
8. Capelle aan den IJssel	219	19	9
9. Dirksland	33	3	9
10. Goedereede	46	5	11
11. Hellevoetsluis	124	20	16
12. Krimpen aan den IJssel	81	11	14
13. Maassluis	123	20	16
14. Middelharnis	59	8	14
15. Oostflakkee	24	1	4
16. Ridderkerk	142	19	13
17. Rotterdam	1902	163	9
18. Rozenburg	38	6	16
19. Schiedam	238	36	15
20. Spijkenisse	247	31	13
21. Vlaardingen	226	28	12
22. Westvoorne	44	8	18
23. Niet ingevuld	-	7	
24. Totaal	4.000	465	12

⁹ Zoals afgesproken met DCMR is de opzet van het onderzoek niet als zodanig ingericht dat er uitspraken gedaan kunnen worden over de afzonderlijke gemeenten.

Verwerking

De resultaten zijn door middel van een data-entryprogramma in een SPSS-bestand verwerkt. De kwantitatieve resultaten zijn allereerst in een tabellenboek worden beschreven. Hierin worden de resultaten van de afzonderlijke vragen in tabelvorm gepresenteerd. Dit tabellenboek heeft gediend als basis voor de verdere analyse en rapportage. Het kan daarnaast als naslagwerk fungeren voor degenen die meer gedetailleerd aan de slag gaan met de uitkomsten. De rechte tellingen in het tabellenboek geven het antwoord per vraag in absolute aantallen en percentages. Deze rechte tellingen geven bijvoorbeeld aan dat zes procent van de respondenten zegt er behoefte te hebben aan persoonlijk contact met iemand van een risicobedrijf over risicobronnen in de gemeente.

Achtergrondgegevens respondenten

In onderstaande tabel zijn de kenmerken van de respondenten opgenomen. Het is mogelijk dat de totalen niet optellen tot 465 respondenten; in dat geval hebben niet alle respondenten de betreffende vraag beantwoord¹⁰.

Tabel 2 Kenmerken respondenten

	Aantal respondenten	Percentage
Geslacht		
man	274	60
vrouw	186	40
Wat is uw hoogst genoten opleiding?		
geen opleiding	4	1
basisonderwijs	19	4
voorbereidend beroepsonderwijs (VBO/LBO/VMBO)	44	10
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (MULO/MAVO)	48	11
middelbaar beroepsonderwijs (MBO)	93	21
hoger algemeen onderwijs (HAVO/VWO)	47	10
hoger beroepsonderwijs (HBO)	138	31
universiteit	49	11
anders	11	2
Wat is uw leeftijd?		
< 21 jaar	1	0,2
21 – 35 jaar	72	16
36 -50 jaar	137	30
51- 65 jaar	151	33
> 65 jaar	101	22
Hoe lang woont u al in deze gemeente?		
minder dan 1 jaar	6	1
1-2 jaar	18	4
3-5 jaar	35	8
6-10 jaar	45	10
meer dan 10 jaar	359	78

¹⁰ Als het totaal niet optelt tot 100 procent, is dat het gevolg van afrondingen.

BIJLAGE 2: INTERPRETATIE VAN STEEKPROEF- GEGEVENS

RESULTATEN STEEKPROEVEN ZIJN ALTIJD EEN BENADERING VAN DE WERKELIJKHEID

Metingen via een steekproef onder respondenten leveren een *schatting* van de werkelijkheid in de gehele populatie. Deze schattingen wijken door toevalsfactoren af van de werkelijkheid en kunnen uitgedrukt worden in statistische foutenmarges. Bij elk percentage dat gevonden wordt door middel van een steekproef geldt, gegeven de spreiding in de antwoorden en het aantal ondervraagde personen in de steekproef, een bepaalde foutenmarge. Dit betekent dat de *werkelijke* waarde - met een bepaalde mate betrouwbaarheid - tussen de grenzen van die foutenmarge zal liggen. Hoe kleiner de foutenmarges, des te hoger de kwaliteit van de steekproef die moet dienen om uitspraken te doen over de hele populatie.

Ter verdere illustratie geeft de onderstaande tabel voor in steekproeven gemeten percentages de foutenmarges voor een meting van 50% en voor een meting van 10- of 90%.

Tabel.3 Interpretatie van uitkomsten van steekproeven van verschillende omvang

bij een steekproefomvang van	is 10% eigenlijk	is 50% eigenlijk	is 90% eigenlijk
50	10% ± 8%	50% ± 14%	90% ± 8%
100	10% ± 6%	50% ± 10%	90% ± 6%
200	10% ± 4%	50% ± 7%	90% ± 4%
400	10% ± 3%	50% ± 5%	90% ± 3%
800	10% ± 2%	50% ± 3,5%	90% ± 2%
1000	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
2000	10% ± 1%	50% ± 2%	90% ± 2%

In dit onderzoek zijn 465 respondenten betrokken. De maximale foutmarge bij de resultaten in dit rapport is daarom 5%.