

Risicobeleving in de provincie Groningen

Een onderzoek naar de beleving van risico's in zes regio's

Anouk van Drunen
Hidde Boonstra

C5814E | April 2007

Ter attentie van:

Maarten van Wieringen
Regionale Vakgroep Risicocommunicatie

Inhoud

	Inleiding	1
1	Beeldvorming risicobronnen en veroorzakers	2
1.1	Eerste associatie bij risico's in persoonlijke levenssfeer	2
1.2	Inschatting van aanwezigheid van diverse risico's	4
1.3	Weinig verschil tussen Nederland en Duitsland	5
1.4	Weinig verschillen in perceptie van risico's tussen Groningen en rest van het land	6
1.5	Groningers rekenen meest op aardbeving	7
1.6	Chemische bedrijven oorzaak nummer één van risico's	9
2	Vatbaarheid en zelfredzaamheid	11
2.1	Angst voor rampen niet groot	11
2.2	Meerderheid weet wanneer de sirene getest wordt	12
2.3	Bij ramp radio of televisie aanzetten meest genoemd	13
3	Informatievoorziening en -behoefte	14
3.1	Bekendheid risicokaart niet erg groot	14
3.2	Informatiebronnen voor, tijdens en na de ramp: internet altijd genoemd	16
3.3	Meerderheid heeft behoefte aan meer informatie	17
4	Rol overheid versus inwoners	20
4.1	Overheid geeft vooral informatie denken inwoners	20
4.2	Eigen verantwoordelijkheid versus die van de overheid	22
5	Samenvatting en conclusies	23
5.1	Samenvatting	23
5.2	Conclusies	24
6	Aanbevelingen	26
	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Associaties bij risico's (%) n=732</i>	3
2	<i>Aanwezigheid risico's in Nederland (%)</i>	5
3	<i>Aanwezigheid risico's in vergelijking tot Duitsland en de Verenigde Staten (%) n=360</i>	6
4	<i>Risico's in Groningen (%) n=732</i>	7
5	<i>Mate waarin risico's in provincie Groningen aanwezig zijn op een schaal van 1 (helemaal niet aanwezig) tot 5 (in grote mate aanwezig)</i>	8
6	<i>Veroorzakers van risico's (%)</i>	9
7	<i>Angst voor gevolgen inbraak hoogste (%) score tussen 1 (helemaal niet bang) en 5 (heel erg bang)</i>	11

8	<i>Actie bij ramp in directe omgeving (%) n=226</i>	13
9	<i>Bekendheid site www.risicokaart.nl</i>	14
10	<i>Rapportcijfer www.risicokaart.nl</i>	15
11	<i>Gebruik van informatiebronnen (%) meerdere antwoorden mogelijk</i>	17
12	<i>Ik wil graag meer informatie over..(%) n=567</i>	18
13	<i>Gewenste manier van informatie ontvangen (%) n=567</i>	18
14	<i>Acties van de overheid om risico's te beperken (volgens inwoners) (%) n=729</i>	20
15	<i>Wat doet de overheid bij een ramp en wat zou zij moeten doen (%)</i>	21
16	<i>Stellingen (%)</i>	22

Inleiding

In december 2005 heeft de Bestuurscommissie Brandweer & GHOR, waarin alle 25 burgemeesters uit de provincie vertegenwoordigd zijn, groen licht gegeven voor de uitvoering van het plan risicocommunicatie 'Je moet er niet aan denken...'. Dit plan fungeert als basis voor de regionale risicocommunicatie 2006-2010 en beoogt namens de Groninger gemeenten een open, eerlijke en structurele communicatie met inwoners uit de regio.

Met het groene licht voor dit programma was ook de Regionale Vakgroep Risicocommunicatie (RVR) een feit. De RVR geeft met het regionale programma risicocommunicatie zowel invulling aan de risicocommunicatie in het kader van het provinciale uitvoeringsprogramma externe veiligheid, als aan de visie en aandachtspunten met betrekking tot de communicatie over risico's, geformuleerd in het Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding (RBR). Leden van deze vakgroep zijn specialisten op het gebied van veiligheid en (risico)communicatie van gemeenten, Provincie, Waterschap, Brandweer en Hulpverleningsdienst. Voorzitter is burgemeester E.A. Groot van Appingedam. De uitvoering van het programma risicocommunicatie wordt gecoördineerd door de Hulpverleningsdienst Groningen.

De Bestuurscommissie Brandweer & GHOR heeft TNS NIPO verzocht een onderzoek uit te voeren naar de risicobeleving in de provincie Groningen. Hiermee willen de gemeenten inzicht krijgen in hoe de risicobeleving binnen de 25 gemeenten in de provincie is en hoe zij daar de hulpverlening het beste op kan afstemmen. Er is expliciet aandacht voor de zes verschillende risicogebieden in de provincie.

In de periode van 16 tot en met 23 maart 2007 is aan 732 inwoners van de provincie Groningen een vragenlijst voorgelegd over dit onderwerp. De vragenlijsten zijn elektronisch beschikbaar gesteld. De respondenten hebben via de eigen pc deelgenomen aan het onderzoek. De steekproef vormt een goede afspiegeling van de inwoners van de diverse regio's van de gemeente en is evenwichtig verdeeld over geslacht, leeftijdsklasse en opleidingsniveau. We kunnen daarom spreken van een representatieve steekproef.

In onderhavige rapportage wordt verslag gedaan van de resultaten. Hierbij is ingegaan op de beeldvorming van risicobronnen en veroorzakers hiervan. De mate waarin men zichzelf vatbaar voor risico's acht en de zelfredzaamheid komen ook aan bod. Tot slot geeft dit onderzoek inzicht in hoe inwoners de rol van de overheid ten opzichte van hun eigen verantwoordelijkheid zien en de bestaande informatiebehoefte. Ook de huidige informatievoorziening wordt beoordeeld door de inwoners.

1 Beeldvorming risicobronnen en veroorzakers

Dit hoofdstuk gaat in op de beeldvorming omtrent risico's en haar veroorzakers. Allereerst gaan we in op de associaties die men bij risico's heeft. Vervolgens komt aan bod in hoeverre men verwacht dat bepaalde risico's aanwezig zijn in Nederland en de provincie Groningen. Tot slot wordt duidelijk wie volgens de inwoners veroorzakers van risico's kunnen zijn.

In het onderzoek is rekening gehouden met de verschillende risicogebieden in de provincie. Hiervoor is de volgende indeling gebruikt:

Regio 1 Grootegast, Leek, Marum, Zuidhorn

Regio 2 Groningen, Haren, Hoogezand-Sappemeer

Regio 3 Bellingwedde, Menterwolde, Pekela, Reiderland, Stadskanaal, Vlagtwedde, Veendam, Winschoten

Regio 4 Appingdam, Delfzijl, Scheemda

Regio 5 Eemsum, De Marne, Winsum

Regio 6 Bedum, Loppersum, Slochteren, Ten Boer

Deze regio's zijn ingedeeld op basis van het veronderstelde risicoprofiel. Hierbij wordt gekeken naar de risico's in het gebied en de mogelijke effectgebieden van een eventuele calamiteit. Bij dit laatste wordt uitgegaan van een 'gemiddeld grote' calamiteit, waarbij een buurgemeente (directe) gevolgen ondervindt van het incident.

1.1 Eerste associatie bij risico's in persoonlijke levenssfeer

Het grootste deel van de inwoners noemt op de vraag 'als u denkt aan risico's waar denkt u dan zoal aan?'¹, 'verkeer' als één van de risico's. Verkeer staat als associatie bij risico's op nummer één (met 30%). 'Ongelukken' behaalt als risico een tweede plek (met 23%). In dit geval gaat het om ongelukken in het algemeen, wanneer iemand aangaf dat het een ongeluk in het verkeer was, is dit als 'verkeer' gecodeerd. Opvallend is dat de associaties die men heeft, grotendeels te maken hebben met de persoonlijke levenssfeer van mensen. Het risico 'weersomstandigheden' volgt op de achtste plek in deze lijst (met 12%) en dit is het eerste risico wat meer nationaal of internationaal gezien kan worden, met gevolgen voor meerdere mensen dan alleen de persoon zelf. 'Terrorisme' wordt door een gering aantal inwoners geassocieerd met risico's: slechts 4% noemt dit als een risico. Een klein deel van de inwoners geeft een nogal laconiek antwoord: 'aan alles zit wel een risico' zegt 3%.

¹ De vraag is 'open' gesteld: antwoorden zijn spontaan genoemd

Leeftijd

Als we kijken naar verschillende leeftijdsgroepen, zien we enkele opvallende verschillen. Zo blijken jongeren (18-34 jaar) risico's vaker te associëren met 'agressie en geweld' (18% tegen 13% gemiddeld). De leeftijdsgroep 35 tot 54 jaar noemt opvallend vaker 'verkeer' als risico (36% versus 30%). Ouderen (55 jaar en ouder), daarentegen, noemen 'inbraak' (21% tegen 17%) en 'weersomstandigheden' (16% tegen 12% gemiddeld) vaker dan andere leeftijdsgroepen.

Regio's

Tussen de regio's is een aantal opvallende verschillen. In *regio 2* worden 'inbraak' (23% versus 17% gemiddeld), 'brand' (20% versus 15%), 'overval of diefstal' (22% versus 15%) en 'agressie/geweld' (19% versus 13%) door meer inwoners met risico's geassocieerd. 'Weersomstandigheden' (7% versus 12%) wordt in deze regio minder vaak als risico genoemd. Een mogelijke verklaring is dat deze regio de stad Groningen omvat, waardoor 'grootstedse' risico's vaker genoemd worden.

In *regio 4* ziet men 'ongelukken' (15% versus 23%), 'inbraak' (6% versus 17%) en 'financieel' (1% versus 7%) minder vaak als risico. 'Chemische stoffen' en 'rampen' noemt men daarentegen vaker als risico (resp. 12% versus 5% en 8% versus 3%). Dit zou verklaard kunnen worden doordat Delfzijl van deze regio deel uit maakt. De nabijheid van de chemische industrie, de haven en de transporten over de Eems kunnen hier van invloed zijn.

In *regio 6* tenslotte ziet men 'weersomstandigheden' als een veel groter risico (23% versus 12% gemiddeld) en 'agressie/geweld' als een kleiner risico (6% versus 13% gemiddeld).

1 | Associaties bij risico's (%) n=732

Verkeer	30
Ongelukken	23
Inbraak	17
Brand	15
Overval/diefstal	15
Ziekte/gezondheid	14
Aggressie/geweld (verbaal of lichamelijk)	13
Weersomstandigheden	12
Gevaar/onveilig gevoel	11
Vandalisme/criminaliteit	9
Financieel	7
Chemische fabrieken/gevaarlijke stoffen	5
Aanslagen/terrorisme	4
Investeren/beleggen	4
Werk/werkloos	4
Rampen	3
's Avonds over straat lopen	3

Aan alles zit wel een risico	3
Milieu/vervuiling	2
Overlijden	2
Aanranding/verkrachting	2
Drugs	2
Verzekeringen	2
Sport	2
Ontploffingsgevaar	2
Bodemdaling/verzakking	1
Alcohol	1
Gokken	1
Diversen	10
Weet niet/geen opgave	20

1.2 Inschatting van aanwezigheid van diverse risico's

Deze paragraaf gaat in op hoe men de aanwezigheid van verschillende risico's in Nederland inschat. Het gaat hierbij dus niet meer om waar men aan *denkt* bij risico's maar hoe men de aanwezigheid ervan *inschat* in Nederland. Respondenten konden uit een lijst van verschillende risico's kiezen welke gevaren men wezenlijk acht. Uit deze lijst blijkt dat de associaties die eerder aan bod kwamen nog steeds een hoge plaats behalen; 'inbraak' (65%) staat nu zelfs op nummer één. 'Uitval van gas en elektriciteit' (39%) behaalt een tweede plaats nu deze als optie is gegeven; zelf had men in eerste instantie deze associatie niet. Dit geldt ook voor het risico op 'overstroming' dat een actuele bedreiging vormt voor delen van Nederland die in de buurt van water gelegen zijn. Nu dit als optie gegeven is, ziet men dit als een aanwezig risico en in grotere mate aanwezig dan 'extreme weersomstandigheden'. Nu er meer risico's zijn gegeven die bredere gevolgen hebben, zien we dat inwoners de aanwezigheid hiervan redelijk hoog inschatten, maar nog steeds worden risico's in de persoonlijke levenssfeer als pregnanter ervaren.

2 | Aanwezigheid risico's in Nederland (%)

Risico dat er ingebroken wordt	65
Risico op uitval van gas en elektriciteit	39
Risico op overstroming	33
Risico op grote brand in woonwijk of woning	32
Risico op extreme weersomstandigheden	30
Risico op ongeval met gevaarlijke stoffen	26
Risico op een epidemie of ziektegolf (bij mensen)	24
Risico dat er terroristische aanslagen plaatsvinden	15
Risico op een ongeluk of ramp met een vliegtuig	9
Risico op aardbeving	3
Geen van deze	2
Weet niet/geen mening	1

Leeftijd

Ouderen (55 jaar en ouder) schatten het voorkomen van extreme weersomstandigheden (36% tegen 30% gemiddeld) en het voorkomen van een epidemie (29% versus 24%) hoger in dan gemiddeld. In de leeftijdsgroep 34-54 jaar is de inschatting van risico's vrijwel gelijk aan het gemiddelde. Jongeren (18-34 jaar) houden vaker rekening met inbraak (72% tegen 65%) en met een grote brand (48% versus 32%).

Regio's

Opnieuw is er een aantal verschillen tussen de regio's. In *regio 2* acht men het risico op inbraak (74% versus 65%) en brand (47% versus 32%) groter dan gemiddeld en het risico op extreme weersomstandigheden (22% versus 30%) minder groot. In *regio 4* worden de risico's op overstroming (57% versus 33%) en een ongeval met gevaarlijke stoffen (39% versus 26%) groter en het risico op brand (22% versus 32%) kleiner gezien. Tot slot in *regio 6*, verwacht men eerder een aardbeving (12% versus 3%) en minder vaak brand (19% versus 32%). Voor regio's 2 en 4 zijn de eerder genoemde mogelijke verklaringen van toepassing. Wat betreft het aardbevingsrisico in regio 6 kan worden opgemerkt dat de gaswinning rondom Slochteren – gelegen in regio 6 – al jarenlang verzakkingen en aardschokken tot gevolg heeft.

1.3 Weinig verschil tussen Nederland en Duitsland

Onderstaande tabel laat zien in hoeverre men denkt dat risico's in grotere mate, even grote mate of minder grote mate in Duitsland of de Verenigde Staten aanwezig zijn dan in Nederland. Met name tussen Nederland en Duitsland ziet men bijna geen verschil. Alleen het risico op overstroming wordt minder groot geacht in Duitsland dan in Nederland. In de Verenigde Staten verwacht men dat er eerder overstromingen, aardbevingen,

terroristische aanslagen, extreme weersomstandigheden en ongelukken of rampen met vliegtuigen zullen zijn dan in Nederland.

Over het algemeen denkt men niet dat risicovolle situaties vaker in Nederland zullen voorkomen dan in andere landen.

3 | Aanwezigheid risico's in vergelijking tot Duitsland en de Verenigde Staten (%) n=360

<i>Ik denk dat het risico op....groter is, even groot is, minder groot is in</i>	<i>Duitsland</i>			<i>Verenigde Staten</i>		
	<i>Groter in D. dan in NL</i>	<i>Even groot</i>	<i>Minder groot in D. dan in NL.</i>	<i>Groter in VS dan in NL</i>	<i>Even groot</i>	<i>Minder groot in VS dan in NL.</i>
Risico op overstroming	19	31	47	36	30	32
Risico op aardbeving	19	56	18	73	11	14
Risico dat er ingebroken wordt	4	79	12	28	56	10
Risico dat er terroristische aanslagen plaatsvinden	33	54	10	77	13	9
Risico op extreme weersomstandigheden	23	66	9	67	21	12
Risico op uitval van gas en elektriciteit	14	72	8	41	44	13
Risico op ongeval met gevaarlijke stoffen	26	61	8	28	57	11
Risico op een epidemie of ziektegolf (bij mensen)	8	83	7	28	58	11
Risico op een ongeluk of ramp met een vliegtuig	23	70	5	55	35	10
Risico op grote brand in woonwijk of woning	10	82	3	30	58	9

1.4 Weinig verschillen in perceptie van risico's tussen Groningen en rest van het land

Aan de inwoners is ook voorgelegd welke risico's zij denken dat er in de provincie Groningen aanwezig zijn. Als we kijken naar de volgorde van de perceptie van risico's in Nederland verandert er nauwelijks iets wanneer we deze vergelijken met de volgorde van risico's die het meest aanwezig zijn als het gaat om de eigen provincie.

Indien we de percentages in beschouwing nemen, dan blijkt dat de inwoners van Groningen verwachten dat meer risico's aanwezig zijn in de eigen provincie dan in Nederland in het algemeen. Een uitzondering hierbij wordt gevormd door het risico op een terroristische aanslag: 7% van de respondenten acht het wezenlijk dat dit zich in *Groningen* zal voordoen, terwijl de kans hierop in *Nederland* door 15% van de ondervraagden wezenlijk wordt gevonden.

Het meest opvallende verschil tussen de risicobeleving in Groningen en in de rest van Nederland is dat een kwart (26%) van de inwoners denkt dat het risico op aardbevingen *in de provincie* aanwezig is en slechts 3% denkt dat dit risico *in Nederland* aanwezig is. Het spreekt voor zich dat de gaswinning rondom Slochteren hierbij een rol speelt.

4 | Risico's in Groningen (%) n=732

	Groningen	Nederland
Risico dat er ingebroken wordt	70	65
Risico op uitval van gas en elektriciteit	56	39
Risico op overstroming	44	33
Risico op grote brand in woonwijk of woning	44	32
Risico op ongeval met gevaarlijke stoffen	43	26
Risico op extreme weersomstandigheden	36	30
Risico op aardbeving	26	3
Risico op een epidemie of ziektegolf (bij mensen)	25	24
Risico op een ongeluk of ramp met een vliegtuig	12	9
Risico dat er terroristische aanslagen plaatsvinden	7	15
Geen van deze	2	2
Weet niet/geen mening	2	1

Regio's

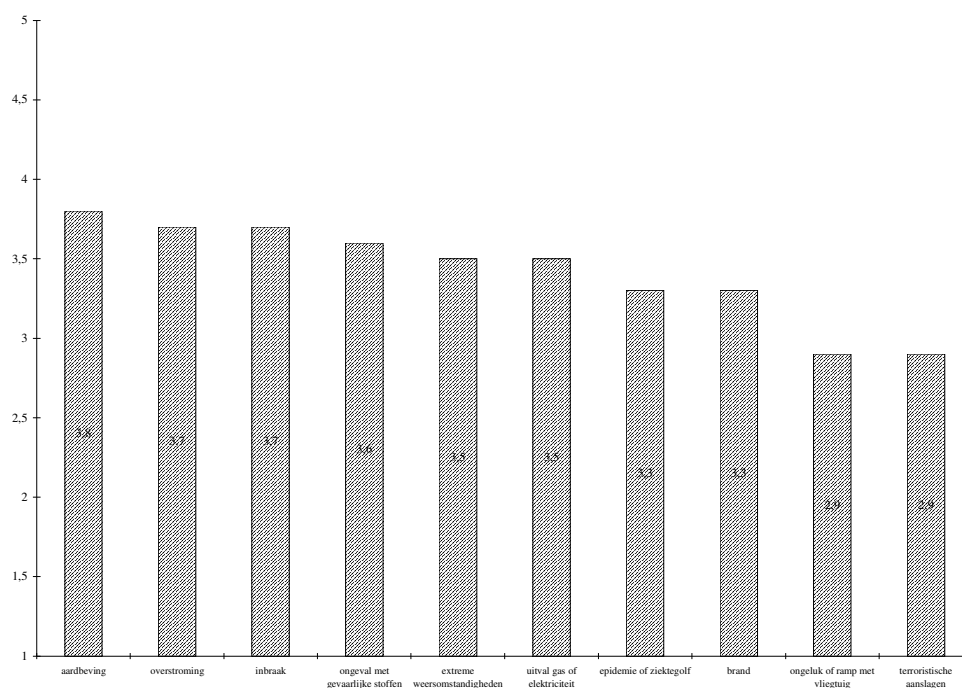
Het risico op een overstroming wordt met name genoemd in *regio 4*; 64% van de inwoners noemt dit risico ten opzichte van 44% gemiddeld. Ook het risico op een ongeval met gevaarlijke stoffen noemt men hier vaker (59% versus 43% gemiddeld). In *regio 5* daarentegen noemt men dit risico veel minder (23% versus 43% gemiddeld). *Regio 6* is grotendeels verantwoordelijk voor de hoeveelheid inwoners die aangeeft dat er risico op aardbevingen is; 41% noemt dit in deze regio (versus 26% gemiddeld). Al eerder is gewezen op het verband met de gaswinning rondom Slochteren.

1.5 Groningers rekenen meest op aardbeving

In het voorgaande is nagegaan welke associaties inwoners hebben als zij denken aan risico's en of men zich kan voorstellen dat een bepaalde gebeurtenis zich – in de eigen provincie of elders – voordoet. In deze paragraaf besteden wij aandacht aan de vraag *in welke mate* een bepaald risico in de provincie Groningen aanwezig is. In tegenstelling tot de eerdere vragen gaat het hier om de vraag of en in hoeverre een bepaalde gebeurtenis zou kunnen plaatsvinden. Degenen die eerder aangaven te denken dat een risico aanwezig is, is gevraagd aan te geven *in welke mate* dit aanwezig is. De uitkomsten zijn weergegeven in figuur 5. Hierbij betekent een score van 1 dat men denkt dat een risico “helemaal niet aanwezig” is en een score van 5 dat een risico in “grote mate” aanwezig is. De score 3 vormt het gemiddelde en houdt derhalve een gemiddeld risico in.

Het risico op een ongeluk of ramp met een vliegtuig en het risico op terroristische aanslagen zijn in de minste mate aanwezig volgens de inwoners: beide risico's worden gemiddeld ingeschat (score: 2,9). Een aardbeving (3,8), overstroming en inbraak (beide 3,7) ziet men als de meest reële risico's; deze zijn volgens de inwoners in de grootste mate aanwezig in de provincie. Bij geen enkel risico is aangegeven dat het in grote mate aanwezig is: de gemiddelde score 4 wordt aan geen enkel risico toegekend.

5 | *Mate waarin risico's in provincie Groningen aanwezig zijn op een schaal van 1 (helemaal niet aanwezig) tot 5 (in grote mate aanwezig)*



Bron: TNS NIPO, 2007

Leeftijd

De verschillende leeftijdsgroepen schatten de kans dat bepaalde calamiteiten zullen plaatsvinden over het algemeen hetzelfde in. Er zijn enkele uitzonderingen: jongeren (18-34 jaar) schatten de kans op een ongeval met gevaarlijke stoffen minder hoog in dan gemiddeld (3,4 tegen 3,6 gemiddeld). Mensen tussen 35 en 54 jaar houden meer rekening met overstromingen dan andere leeftijdsgroepen (3,9 tegen 3,7 gemiddeld).

Regio's

In een aantal regio's is er sprake van uitschieters. Regio 4 geeft een hoger gemiddelde voor ongevallen met gevaarlijke stoffen (4,0) en extreme weersomstandigheden (3,9). Regio 6 geeft ook een hoger gemiddelde, maar dan voor aardbevingen (4,3) en overstromingen (4,2). De gevonden verschillen kunnen worden verklaard door de chemische industrie in Delfzijl (regio 4) en de gaswinning rondom Slochteren (regio 6).

1.6 Chemische bedrijven oorzaak nummer één van risico's

Volgens de inwoners zijn de grootste veroorzakers van risico's chemische bedrijven (21%) en gasfabrieken (17%). Het transport van gevaarlijke stoffen volgt op de derde plaats (11%). Veel van de veroorzakers die genoemd worden hebben *geen verband* met de risico's die genoemd werden als meest aanwezig in Groningen. Het risico dat daar op nummer één staat – risico op inbraak – kent geen directe (collectieve) veroorzaker. Inwoners vinden het waarschijnlijk lastig om voor dit soort risico's veroorzakers aan te wijzen. Meer 'logische veroorzakers' noemen zij wel.

Een paar specifieke veroorzakers die veel genoemd worden zijn: Akzo Nobel in Delfzijl, het chemiepark in Delfzijl, de Suikerfabriek in Groningen, de NAM (Nederlandse Aardolie Maatschappij) in Grijpskerk en vliegveld Eelde vlakbij de stad Groningen.

6 | Veroorzakers van risico's (%)

Chemische bedrijven/ gevaarlijke stoffen	21
Gasfabrieken/ -winning (als veroorzaker van aardbevingen/ bodemdaling)	17
Transport gevaarlijke stoffen (over spoor/ weg/ water)	11
Energiebedrijf	9
Fabrieken/ bedrijven/ diversen	9
Dijkdoorbraak/ overstroming	8
Tankstations	6
Vliegveld	5
Verkeer	5
Industrieterrein	4
Brand	3
Criminaliteit/ vandalisme/ vernielingen/ agressie	3
Weersomstandigheden	2
(Hang)jongeren	1
Kerncentrale	1
Haven	1
Zoutwinning	1
Junks/ drugs/ alcohol	1
Klinieken	1
Inbraak	1
Militair oefenterrein/ transport	1
Overig	7
Weet niet/geen opgave	37

Het vertrouwen in deze veroorzakers om risico's te voorkomen is redelijk groot te noemen. Gemiddeld kiest men op een schaal van 1 (helemaal geen vertrouwen) tot 5

(heel veel vertrouwen) een 3,5. Inwoners hebben dus een redelijk groot vertrouwen in de veroorzakers.

Als gevolg van dit vertrouwen heeft men ook slechts in beperkte mate behoefte aan informatie van deze veroorzakers. Gemiddeld kiest men een 3,1 op een schaal van 1 (helemaal geen behoefte aan informatie) tot 5 (heel veel behoefte aan informatie). Dit is een score op het midden van de schaal; men heeft dus 'behoefte' aan informatie, maar niet in grote mate.

Regio's

In regio 2 noemt men het transport van gevaarlijke stoffen (15% versus 11% gemiddeld), vliegveld (8% versus 5% gemiddeld), criminaliteit (6% versus 3%) en fabrieken en bedrijven (14% versus 9%) iets vaker dan gemiddeld. In regio 4 worden met name chemische bedrijven (57% versus 21%) en een dijkdoorbraak of overstroming (16% versus 8%) veel vaker genoemd. In regio 6, tot slot, noemt men gasfabrieken (29% versus 17%), chemische bedrijven (38% versus 21%) en een dijkdoorbraak of overstroming (15% versus 8%) veel vaker dan in andere regio's als veroorzakers.

In de mate van behoefte aan informatie of vertrouwen in de veroorzakers van risico's verschillen de regio's nauwelijks van elkaar.

2 Vatbaarheid en zelfredzaamheid

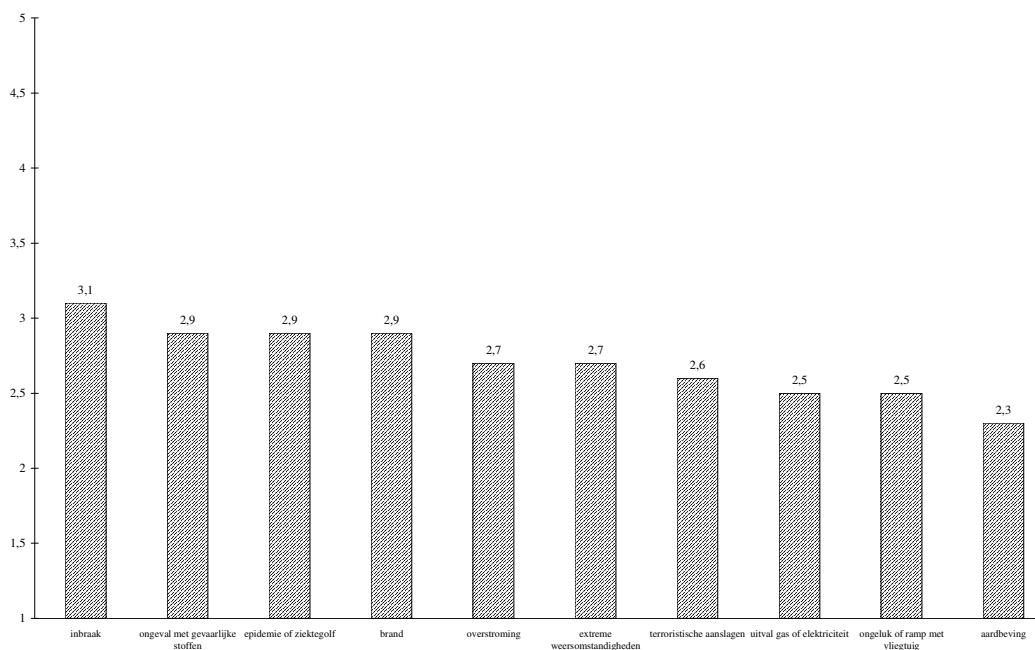
2.1 Angst voor rampen niet groot

Over het algemeen zijn de inwoners van de provincie Groningen niet bang aangelegd; op een schaal van 1 ('helemaal niet bang') tot 5 ('heel erg bang') ligt de gemiddelde score ligt bijna overal onder de 3. Men neigt dus naar 'niet bang'. Vrouwen zijn gemiddeld iets angstiger dan mannen.

De inwoners van de provincie Groningen maken een duidelijke afweging tussen de mate waarin een risico aanwezig is, en de gevolgen die het voorkomen van een gebeurtenis kan hebben voor de persoonlijke levenssfeer.

De inwoners zijn het meest bang voor de gevolgen van een inbraak (3,1): dat is niet verwonderlijk gezien het feit dat men dit risico als meest voorkomend in Groningen noemt. Bovendien heeft een inbraak een duidelijke consequentie voor de persoonlijke levenssfeer. De score van angst voor een aardbeving (2,3) laat zien dat – hoewel uit figuur 5 blijkt dat dit risico in sterke mate aanwezig is – de geringe impact op de persoonlijke levenssfeer leidt tot lage mate van angst voor een aardbeving.

7 | *Angst voor gevolgen inbraak hoogste (%) score tussen 1 (helemaal niet bang) en 5 (heel erg bang)*



Bron: TNS NIPO, 2007

Leeftijd

Ouderen en jongeren vallen in een aantal opzicht op als het gaat om bang zijn voor bepaalde voorvallen. Ouderen (55 jaar en ouder) hebben meer angst voor uitval van gas en elektriciteit (2,8 tegen 2,5 gemiddeld), terwijl jongeren (18-34 jaar) vaker bang zijn voor een terroristische aanslag (2,8 tegen 2,6 gemiddeld) en een grote brand in een woonwijk of woning (3,1 versus 2,9)

Regio's

In regio 4 ziet men de kans om ergens slachtoffer van te worden groter dan gemiddeld (2,6 versus 2,2) en in regio 5 acht men deze kans juist kleiner (1,9 versus 2,2). In regio 6 is men over het algemeen minder bang: op bijna alle risico's is hier gemiddeld een lagere score gegeven. In regio 2 is men vaak iets minder bang dan gemiddeld. Het grootste verschil is te zien bij regio 4; hier is men banger voor een overstroming (3,1 versus 2,7 gemiddeld).

2.2 Meerderheid weet wanneer de sirene getest wordt

De spontane bekendheid van het testen van de sirene ligt redelijk hoog. Bijna iedereen weet dat de sirene op de eerste maandag van de maand gaat (93%). Iets minder mensen weten dat de sirene om twaalf uur gaat (54%). In totaal noemt 54% beide onderdelen (zowel juiste datum als tijd) en geeft zodoende een *goed* antwoord. Eén van beide wordt door 40% van de inwoners genoemd (*half goed* antwoord) en 4% geeft een *geheel fout* antwoord. Tenslotte noemt 2% niets.

Een grote meerderheid (92%) zegt te weten wat hem of haar te doen staat als de sirene op *een ander moment* gaat. Wanneer we vragen wat men doet, geeft 9% een *geheel goed* antwoord. In de praktijk zou dit gaan om circa 50.000 inwoners van de provincie die precies weet wat haar te doen staat. Een geheel goed antwoord is gedefinieerd als: ik ga naar binnen(1) en ik zet radio of tv aan(2) op een regionale zender(3). Een *geheel goed* antwoord – waarbij men drie van de onderdelen noemt – geeft 43%. Een *bijna geheel goed* antwoord – twee onderdelen noemen – geeft 46%, een *deels goed* antwoord – een onderdeel genoemd – 7% en tot slot 2% geeft een *fout* antwoord (de overige 2% zegt niets). Een klein deel van de inwoners doet nog iets anders. Ongewenste primaire acties als telefoneren en anderen waarschuwen doet slechts 1% van de inwoners.

Bij zowel de spontane bekendheid van de sirene, als het weten wat men te doen staat bij het afgaan van de sirene, geven ouderen (55-plus) minder vaak geheel goede antwoorden. Zij hebben het niet per definitie vaker fout, maar *vaker deels goed* in plaats van helemaal goed.

Een meerderheid (86%) van de inwoners weet dat ze de radio op RTV Noord (ook 'regionale zender' is goed gerekend) moeten inschakelen. Nederland 1, 2 of 3 worden ook genoemd (13%). Het merendeel van de inwoners geeft dus een goed antwoord, maar het is wel van belang aan de overige groep inwoners te communiceren op welke zender de tv of radio moet staan.

Regio's

In regio 2 (63%) weet men vaker wanneer de sirene getest wordt dan in regio 1 (40%). Inwoners van regio 2 geven ook vaker aan de televisie op 'Oog tv' in te schakelen (13% versus 4%).

2.3 Bij ramp radio of televisie aanzetten meest genoemd

De meeste inwoners geven aan – net als wanneer we hen vragen wat ze moeten doen als de sirene gaat – de radio of televisie aan te zetten wanneer er een ramp plaatsvindt. Frappant is dat 14% aangeeft hun familie / kennissen te gaan bellen of te kijken of zij in veiligheid zijn. Eerder gaf slechts 1% aan dit te doen als de sirene gaat. De (eventuele) ernst van een situatie als de sirene gaat dringt misschien pas tot mensen door als het een 'ramp' wordt genoemd. Nog eens 18% van de inwoners geeft nu ook aan de politie of het alarmnummer te gaan bellen.

Rationeel gezien weten vrij veel inwoners dus wel wat zij *zouden moeten doen* als de sirene gaat, maar indien het gaat om een echte gebeurtenis doen zij iets anders. Er is dus een verschil *in kennis en gedrag* bij risico's. Daarnaast kan de provincie Groningen de gevolgen van bepaalde ongewenste reacties (zoals bellen met familie /kennissen) beter bekend maken bij haar inwoners. De informatievoorziening en –behoefte komt nader aan de orde in het volgende hoofdstuk.

8 | Actie bij ramp in directe omgeving (%) n=226

Radio/televisie aan	28
Indien mogelijk hulp verlenen	20
Alarmnummer/politie bellen	18
Naar huis en naar binnen	17
Zo snel mogelijk informatie inwinnen en aanwijzingen opvolgen	16
Bellen en kijken of iedereen in veiligheid is	14
Dat ligt aan de aard van de ramp	14
Vluchten/veilig onderkomen zoeken	13
Ramen en deuren sluiten	11
Rustig blijven/niet in paniek raken	2
Uit de buurt van rampgebied blijven (voor doorgang hulpdiensten)	2
Overig/weet niet	23

Regio's

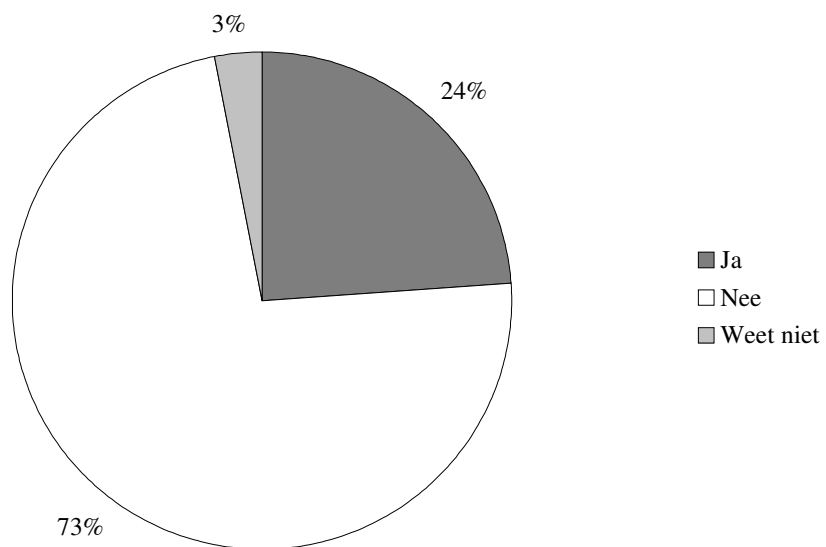
In regio 3 zet men vaker dan gemiddeld de radio of televisie aan bij een ramp (39% versus 28%). In regio 1 doet men dit minder vaak.

3 Informatievoorziening en -behoefte

3.1 Bekendheid risicokaart niet erg groot

De site www.risicokaart.nl is bij 24% van de inwoners bekend. Van het totale aantal inwoners heeft 8% wel eens gebruik gemaakt van de site.

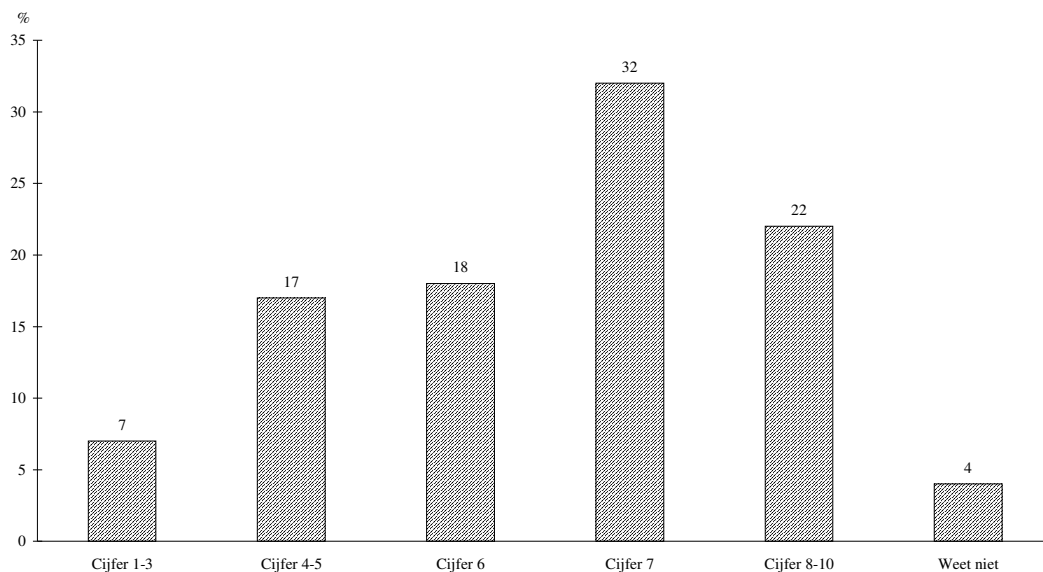
9 | *Bekendheid site www.risicokaart.nl*



Bron: TNS NIPO, 2007

Van deze gebruikers krijgt de site een 6,3. Van rapportcijfers is bekend dat, hoewel het in theorie een tienpuntsschaal is, in de praktijk vaak cijfers tussen een 5 en een 8 worden gegeven. Een 5 is daarbij een 'onvoldoende', een 6 een 'magere voldoende', een 7 een 'voldoende' en een 8 'goed'. Uit de onderstaande tabel blijkt dat 54% van de bezoekers van de site deze beoordelen met een 7 of hoger. Cijfer 6 wordt gegeven door 18%

10 | Rapportcijfer www.risicokaart.nl



Bron: TNS NIPO, 2007

Conclusie Een score van 6,3 in combinatie met een geringe bekendheid en gebruik betekent al met al niet een heel goede uitkomst voor de digitale risicokaart. Het gebruik is erg laag en de tevredenheid van de gebruikers is ook niet erg hoog.

Regio's

De bekendheid van de risicokaart ligt in regio 4 hoger dan gemiddeld (35% versus 24%) en in regio 6 lager (15%).

3.2 Informatiebronnen voor, tijdens en na de ramp: internet altijd genoemd

Zowel voor de zoektocht naar informatie voor, tijdens als na een ramp denkt men vaak internet te kunnen gebruiken. *Voor* een ramp noemt men ook vaak de gemeente (28%) en de radio/ televisie/ teletekst (18%). *Tijdens* een ramp worden als informatiebron radio, televisie of teletekst het meest genoemd (78%) daarna volgen internet (56%) en de telefoon (20%). *Na* een ramp worden ook radio, televisie of teletekst (69%) het meest genoemd, internet (51%) volgt en tot slot de gemeente (19%).

De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie moet voor zichzelf bepalen welke bronnen zij *wil* dat de inwoners gebruiken óf haar informatievoorziening *afstemmen* op de bronnen die de inwoners nu aangeven denken te kunnen gebruiken. Het lijkt in ieder geval verstandig ervoor te zorgen dat op internet goede, relevante en betrouwbare informatie te vinden is op alle drie de momenten. Dit blijkt voor veel inwoners een belangrijke informatiebron te zijn.

Desalniettemin moet er ook aandacht voor andere informatiebronnen zijn, omdat niet iedereen over internet beschikt en het met name voor dergelijke situaties van het grootste belang is om informatie voor iedereen beschikbaar te maken. Hiervoor lijken de radio, televisie en teletekst een goede mogelijkheid.² Ouderen noemen het internet (33% versus 54% gemiddeld) ook veel minder vaak en de politie (16% versus 8%) daarentegen vaker.

² De vragen naar het gebruik van bronnen voor, tijdens en na risico's/rampen zijn aan drie verschillende groepen inwoners gesteld. De gemaakte vergelijking is zodoende indicatief, maar kan wel een beeld geven van de informatiebronnen die men denkt te kunnen gebruiken.

11 | Gebruik van informatiebronnen (%) meerdere antwoorden mogelijk

<i>bron</i>	<i>voor</i> <i>n=246</i>	<i>tijdens</i> <i>n=244</i>	<i>na</i> <i>n=234</i>
Internet	54	56	51
Gemeente	28	10	19
radio/tv/teletekst	18	78	69
Politie	10	10	18
Provincie	8	-	2
postbus 51	8	-	-
Brandweer	6	3	5
Rijksoverheid	5	-	-
Krant	5	-	-
Telefoon	3	20	16
buren/familie/vrienden	2	5	5
Folder	2	1	-
Bibliotheek	2	-	-
Alarmnummer	-	6	3
krant/dagblad	-	-	14
speciaal informatienummer/rampnummer	-	-	6
Overig	5	4	7
weet niet/geen opgave	25	11	12

Regio's

In regio 2 denkt men vaker internet te kunnen gebruiken als bron tijdens de ramp (70% versus 56%) en minder vaak de gemeente (4% versus 10%). Dit zal ongetwijfeld te maken hebben de ligging van de stad Groningen in deze regio; hier zullen meer inwoners over internet beschikken. Voor informatie na de ramp denken inwoners van regio 4 vaker een speciaal informatienummer te kunnen raadplegen (18% versus 6%), dit zal waarschijnlijk komen door de ervaringen met aardbevingen in dit gebied..

3.3 Meerderheid heeft behoefte aan meer informatie

Met de stelling “ik zou graag meer informatie over de risico's in de *provincie Groningen* willen krijgen van de overheid” is 72% het grotendeels of geheel eens. Ongeveer eenzelfde aandeel wil informatie over risico's in de *eigen gemeente* (75%). Het belangrijkste om te weten vindt men vooral *wat de aanwezige risico's zijn*. Daarna *wat men moet doen tijdens een ramp* en *wat men kan doen om de schadelijk gevolgen zoveel mogelijk te beperken*. Opvallend is dat eigenlijk alle soorten genoemde informatie gewenst zijn door de inwoners. Dat betekent dat men vooral behoefte heeft aan informatie in het algemeen en alle aspecten die met risico's en daadwerkelijke rampen te maken hebben.

12 | Ik wil graag meer informatie over..(%) n=567

wat de aanwezige risico's zijn	66
wat ik moet doen tijdens een ramp	55
wat ik kan doen om de schadelijk gevolgen van een ramp zoveel mogelijk te beperken	51
hoe ik zo goed mogelijk met de aanwezige risico's om kan gaan	48
hoe groot de kans op een ramp is	48
hoe ik me kan voorbereiden op een mogelijke ramp	44
wat de gevolgen zijn van de maatregelen die worden genomen	43
wat de overheid doet tijdens een ramp	41
wat de overheid doet om een ramp te voorkomen	39
Anders	1
weet niet	6

Regio's

In informatiebehoefte is er een verschil tussen regio 2 en 4. In regio 2 heeft men minder behoefte aan informatie dan in regio 4. In regio 2 wil 64% informatie over de provincie en in regio 4 wil 78% dat. Ook hier zal een verschil in ervaring met rampen een rol spelen.

Informatie die men thuis ontvangt of kan bekijken heeft duidelijk de voorkeur van de 'informatiezoekers'. Men wil niet naar het gemeentehuis voor informatie en informatie op druk bezochte plekken heeft men ook liever niet. Met name folders en/of brochures thuisbezorgd vindt men prettig. Ook een brochure met de risicokaart van de gemeente wordt op prijs gesteld. Daarnaast kan de Regionale Vakgroep Risicocommunicatie de aandacht trekken en informeren middels televisie en radio.

13 | Gewenste manier van informatie ontvangen (%) n=567

via folders en/of brochures die thuis bezorgd worden	61
via een brochure met de risicokaart van uw gemeente	51
via de programma's op televisie en radio	43
via een algemene website die ik zelf kan bezoeken	41
via de gemeentepagina in regionale huis-aan-huis kranten	38
via de gemeentelijke website	32
via email	23
via een sms bericht die naar alle mobiele telefoons in mijn omgeving worden gestuurd	14
via affiches/poster/billboards/folders op druk bezochte plekken	12
op het gemeentehuis in mijn eigen gemeente	7
anders	1
weet niet/geen mening	2

Het merendeel (55%) van de 'informatiezoekers' wil het liefst informatie bij nieuwe ontwikkelingen. Een groot deel wil toch ook wel graag informatie op een vast moment (44%). Van deze personen wil het merendeel elk half jaar informatie (50%). Verder wil 39% elk jaar informatie en 11% elke maand.

Regio's

In regio 6 is men vaker geïnteresseerd in wat de overheid doet om rampen te voorkomen (53% versus 39% gemiddeld). In regio 2 is men hier juist iets minder in geïnteresseerd (34%). Ook hoe groot de kans op een ramp is vindt men daar iets minder interessant (41% versus 48%). De informatie via een sms-bericht is in regio 1 populairder dan gemiddeld (22% versus 14%). In regio 2 heeft de algemene website de voorkeur (48% versus 41% gemiddeld), daarentegen is de brochure met risicokaart hier minder welkom (45% versus 51% gemiddeld). In regio 3 is men niet zo happig op informatie via internetsites: zowel de gemeentelijke (31% versus 41% gemiddeld) als algemene website (24% versus 32%) heeft niet hun voorkeur.

4 Rol overheid versus inwoners

4.1 Overheid geeft vooral informatie denken inwoners

Op de vraag wat de overheid doet om risico's te beperken, antwoorden de inwoners van de provincie dat de overheid zich met name richt op voorlichting en informatie over risico's. Daarnaast noemt men vooral maatregelen die bijdragen aan het in kaart brengen van risico's, ze blijven monitoren en optreden wanneer dat nodig is. De inwoners van de provincie Groningen hebben een redelijk goed beeld van wat de overheid doet. Wellicht klopt het beeld alleen niet helemaal, wanneer wordt gelet op de volgorde van prioriteiten.

14 | Acties van de overheid om risico's te beperken (volgens inwoners) (%) n=729

voorlichting/informatie	21
controle/goed opletten	17
veiligheidsnormen/voorschriften	12
wetgeving/regelgeving	10
preventie	7
rampenplan klaar hebben liggen	7
oefening (rampenplan)	6
risico inventarisatie	5
bewaking/beveiliging	4
inzet van extra mensen (politie/leger etc.)	4
goede samenwerking/overleg/communicatie	3
terrorismebestrijding	2
(te) weinig/geen	2
onderzoek	1
genoeg/voldoende	1
overig	6
weet niet/geen antwoord	44

Er is de inwoners ook gevraagd wat de overheid volgens hen doet tijdens een ramp en wat zij zou moeten doen.³ Opvallend is dat men bij beide vragen voornamelijk dezelfde aspecten noemt. Er lijkt dus wel enige overeenstemming te bestaan over wat voor soort acties er plaatsvinden bij een ramp. De grootste discrepantie tussen wat de overheid doet en zou moeten doen, is volgens de inwoners het verstrekken van informatie en de bevolking waarschuwen. De overheid doet dit in veel mindere mate dan volgens de inwoners zou moeten (28% versus 50%).

³ Deze vragen zijn aan verschillende groepen inwoners voorgelegd. Zodoende zijn uitspraken over een vergelijking tussen beide indicatief

De andere meest opvallende discrepantie tussen wat de overheid doet en zou moeten doen is het hulp bieden en actie ondernemen; 34% geeft aan dat de overheid dit doet en 40% geeft aan dat de overheid dit zou moeten doen. Bij een aantal aspecten komt de overheid in haar voordeel uit; het rampenplan in werking stellen en de situatie in kaart brengen doet de overheid vaker (resp. 14% en 6%) dan zij volgens de inwoners zou moeten (resp. 5% en 2%).

15 | Wat doet de overheid bij een ramp en wat zou zij moeten doen (%)

	<i>wat doet de overheid</i> <i>n=262</i>	<i>wat zou de overheid moeten doen</i> <i>n=238</i>
hulp bieden/ actie ondernemen	34	40
bevolking waarschuwen/informatie verstrekken	28	50
rampenplan in werking stellen	14	5
communicatie/ overleg/ organisatie/ coördinatie	8	9
bestrijden/ beperken ramp	6	9
situatie in kaart brengen	6	2
crisiscentrum opzetten/ opvang regelen	5	7
veiligheid/ burgers beschermen	3	7
weinig/ niet veel	3	-
indien nodig evacueren	2	5
sirene aanzetten	2	0
omgeving afzetten	-	2
zorgen voor schadeloosstelling	-	2
geld beschikbaar stellen	-	2
overig	4	7
weet niet/ geen antwoord	25	10

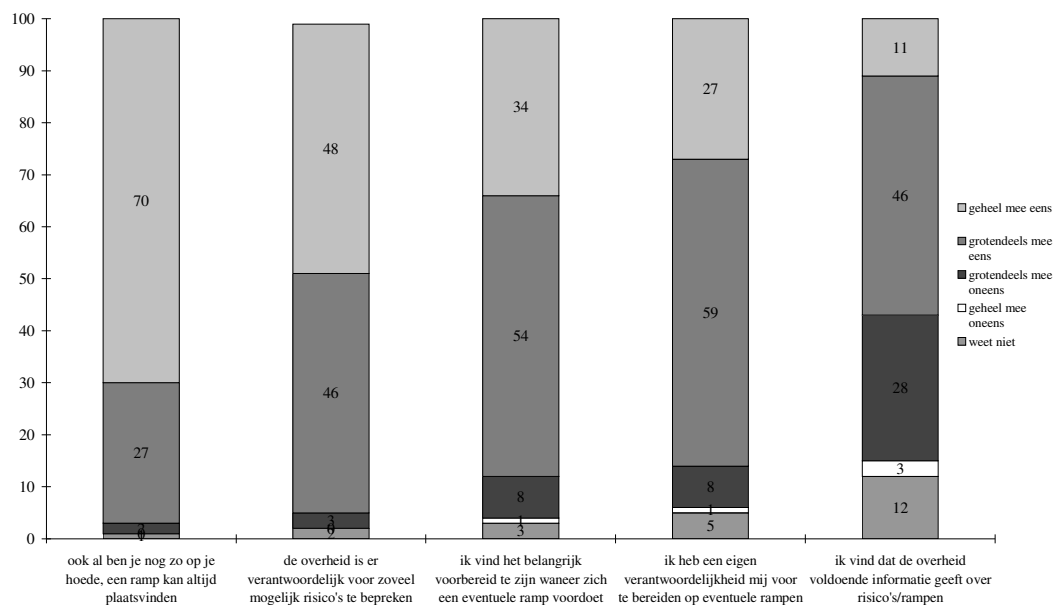
Regio's

In regio 2 denkt men vaker dat de overheid hulp biedt en actie onderneemt (48% versus 34% gemiddeld) alsmede dat zij de situatie in kaart brengt (11% versus 6% gemiddeld). Verder zijn er geen opvallende verschillen tussen de regio's.

4.2 Eigen verantwoordelijkheid versus die van de overheid

Figuur 14 geeft weer hoe de inwoners denken over de rol van de overheid en hun eigen rol bij risico's en rampen. Hieruit blijkt dat zij de verantwoordelijkheid meer bij de overheid dan bij zichzelf leggen. Men is het hartgrondig eens (97%) met de stelling dat rampen altijd kunnen gebeuren. De overheid is volgens 94% verantwoordelijk om risico's te beperken en 86% houdt zichzelf verantwoordelijk om zich voor te bereiden op rampen. Men is het vaker *geheel eens* met de stelling dat de overheid verantwoordelijkheid draagt. Met de stelling dat er een eigen verantwoordelijkheid is bij de voorbereiding op rampen is men het vaker *grotendeels eens*. Een meerderheid (57%) vindt wel dat de overheid genoeg informatie geeft over risico's en rampen.

16 | Stellingen (%)



Bron: TNS NIPO, 2007

5 Samenvatting en conclusies

5.1 Samenvatting

In dit rapport is naar voren gekomen:

- wat de beeldvorming is van de risicobronnen – en de veroorzakers hiervan – in Nederland en in de provincie Groningen
- hoe groot de angst voor bepaalde gebeurtenissen is en in hoeverre er zelfredzaamheid bestaat
- aan welke informatiebehoefte voldaan dient te worden en hoe de huidige informatievoorziening is
- wat de perceptie is van overheidsmaatregelen

Er volgt nu een korte samenvatting van de gevonden resultaten. In het volgende hoofdstuk worden aanbevelingen geformuleerd waarbij een doelgroep voor de risicocommunicatie wordt benoemd.

Beeldvorming risico's

Op basis van een eerste associatie bij risico's noemen inwoners voornamelijk risico's in de persoonlijke levenssfeer oftewel risico's die vooral zichzelf aangaan. 'Verkeer' staat hierbij op nummer één. Risico's die meer van toepassing zijn op grotere groepen mensen zoals de Nederlandse- of wereldbevolking zijn veel minder vaak genoemd. Ditzelfde komt naar voren indien er een lijst met risico's is voorgelegd. Hierbij staat het 'risico op inbraak' op nummer één voor zowel de aanwezigheid in Nederland als in de provincie Groningen. In de provincie wordt het 'risico op aardbeving' veel hoger ingeschat dan in Nederland. De aanwezigheid van dit risico wordt ook als hoogste ingeschat van allemaal. Als veroorzaker van risico's zijn chemische bedrijven en gevaarlijke stoffen het meest genoemd.

Vatbaarheid en zelfredzaamheid

Inwoners schatten hun persoonlijke risico's met betrekking tot verschillende gebeurtenissen niet heel hoog in; men is 'gemiddeld' bang. De zelfredzaamheid ligt redelijk hoog. De meerderheid weet wat zij moet doen wanneer de sirene getest wordt en een iets kleiner deel van de inwoners weet wat te doen wanneer de sirene op een ander moment gaat. Het daadwerkelijke gedrag bij een ramp pakt iets anders uit. Het merendeel onderneemt nog steeds wel gewenste actie, maar ongewenste acties komen nu ook meer naar voren. Zo geeft een groot deel aan te zullen bellen met familie, vrienden, kennissen en de politie. Hieruit blijkt dat er een discrepantie tussen de *kennis* en het *gedrag* bestaat.

Informatievoorziening en –behoefte

De bestaande informatievoorziening – in de vorm van de website risicokaart.nl – is niet voldoende bekend. Het gebruik ligt laag en de tevredenheid is ook niet erg hoog.

Inwoners noemen verschillende media wanneer hen gevraagd wordt welke informatiebronnen kunnen worden geraadpleegd voor, tijdens en na rampen. Internet en televisie, radio en teletekst zijn hierbij vaak genoemd. Een meerderheid geeft aan behoefte te hebben aan grotere informatievoorziening over risico's in de provincie en in Nederland. Thuisbezorgde brochures en folders over wat de aanwezige risico's zijn is wat de meeste inwoners willen.

Overheidsmaatregelen

Volgens de inwoners geeft de overheid vooral *informatie en voorlichting* om risico's te beperken. *Tijdens een ramp* vindt men het vooral belangrijk dat de overheid de bevolking waarschuwt en informatie verstrekt. Men vindt echter dat dit in mindere mate gebeurt dan zou moeten. De inwoners geven vervolgens met een meerderheid aan dat de overheid *in het algemeen* voldoende informatie verstrekt over risico's en rampen. Het verschil zit in de perceptie van wat de overheid doet bij een ramp. De perceptie van de hoeveelheid informatie die de overheid verstrekt tijdens een ramp is negatiever dan de inschatting van de hoeveelheid informatie die de overheid in het algemeen over rampen en risico's geeft.

Regio's

In regio 2 valt meteen op dat er meer risico's genoemd zijn die directer gelieerd zijn aan het stadsleven: inbraak, brand, overval of diefstal en agressie of geweld zijn risico's die vaker voorkomen in een grote stad. De stad Groningen is gelegen in deze regio en verklaart daarmee deze resultaten. In regio 4 noemt men chemische stoffen vaker als risico. Dit kan verklaart worden door de ligging van Delfzijl in deze regio. In regio 6 worden weersomstandigheden meer als risico gezien. Ook aardbevingen ziet men hier als een groter risico; dit zal ongetwijfeld komen doordat aardbevingen hier regelmatig voorkomen.

5.2 Conclusies

Uit de gevonden gegevens kunnen een aantal conclusies worden getrokken.

- De inwoners van de provincie Groningen lijken een goed beeld te hebben van welke risico's er in hun woon- en leefomgeving zijn. Bovendien geven veel inwoners goede antwoorden op de vragen die betrekking hebben op hoe te handelen wanneer de sirene gaat. Echter, wanneer gevraagd wordt naar welke acties men zou ondernemen *tijdens* een gebeurtenis in de directe omgeving, dan worden enkele ongewenste primaire reacties genoemd, zoals 'bellen en kijken of iedereen in veiligheid is' en 'alarmnummer/ politie bellen'.

- Naast media als radio, televisie en teletekst, wordt internet genoemd als belangrijke informatiebron *voor, tijdens* en *na* een ramp. Om informatie in te winnen over mogelijke risico's ter voorbereiding op mogelijke rampen, is internet voor veel Groningers zelfs de belangrijkste informatiebron. Het is opvallend dat de risicokaart op internet relatief weinig wordt geraadpleegd: waar 54% aangeeft internet te gebruiken ter voorbereiding op een mogelijke calamiteit, heeft maar 8% daartoe www.risicokaart.nl aangewend.
- Er zijn goede kansen om de informatievoorziening te verbeteren via de online risicokaart, omdat veel inwoners aangeven meer informatie te willen ontvangen over de aanwezige risico's en de kans op een calamiteit in hun woonomgeving.
- Er blijkt een verschil te zijn in de perceptie over wat de overheidsdiensten doen en zouden moeten doen bij een ramp of een calamiteit. Dit betreft met name het verstrekken van informatie en de bevolking waarschuwen. Mogelijk kan 'rampendag', waarbij hulpdiensten aan belangstellenden laten zien wat zij doen om rampen te voorkomen en gevolgen te beperken, een aanvulling zijn op de huidige informatiekanalen.

6 Aanbevelingen

In de bestaande beeldvorming ligt de nadruk op risico's die mensen persoonlijk raken. De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie moet nagaan of de bestaande beeldvorming de gewenste is. Indien de inwoners een onrealistisch beeld van risico's hebben dient dit beeld gewijzigd te worden. Dit kan bewerkstelligd worden met behulp van de informatievoorziening. Op dit punt komen we nog terug.

De zelfredzaamheid bij de inwoners lijkt in orde te zijn, maar wanneer gekeken wordt naar het handelen bij een echte ramp is er een discrepantie tussen kennis en gedrag. Men weet vaak wel wat te doen, maar handelt misschien anders ten tijde van een ramp. Deze discrepantie moet verminderd worden om de zelfredzaamheid te verbeteren. Het probleem hierbij is dat mensen nou eenmaal onvoorspelbaar zijn en er een factor in het spel is die zich moeilijk laat voorspellen. Het enige dat de RVR hier kan doen is volledige duidelijkheid omtrent het handelen bij een ramp geven. Leg de focus hierbij op wat echt belangrijk is. Door inwoners te veel informatie te geven onthouden zij deze niet. In veel campagnes over omgaan met risico's ligt de nadruk op wat men wel moet doen, maar veel minder aandacht wordt gegeven aan wat men *niet* dient te doen. De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie moet overwegen of ook ongewenst gedrag tijdens een ramp, zoals gaan kijken of bellen, onder de aandacht moet worden gebracht.

De perceptie van overheidsmaatregelen doet niet helemaal recht aan de maatregelen die de overheid daadwerkelijk neemt. Inwoners zijn hierbij gericht op hun eigen belang op de korte termijn. Hetgeen zij willen dat de overheid doet, moet vooral aansluiten op hetgeen waar zij op dat moment behoefte aan hebben. Overheidsdiensten hebben beter inzicht in welke maatregelen noodzakelijk zijn. De burger dient daarbij ook te worden aangesproken op de eigen verantwoordelijkheden. Het besef dat men zelf iets kan en moet doen om voorbereid te zijn op calamiteiten hebben de inwoners van de provincie Groningen zeker.

Om de inwoners een beter beeld te geven van wat de overheid doet, kunnen televisie en radiocampagnes ingezet worden. Postbus 51-campagnes zouden hier bijvoorbeeld erg geschikt voor zijn. Een bestaande Postbus 51-campagne die ingaat op wat de overheid doet aan terrorismebestrijding en wat de bevolking hier zelf aan kan doen, is een goed voorbeeld. Een meer algemene campagne over risicobeperking zou het beeld van de overheid bij inwoners kunnen veranderen.

Ook via internet kunnen inwoners goed worden bereikt. Bij een dergelijk ingewikkeld onderwerp is het wel van belang zo duidelijk mogelijk te communiceren en hierbij te bedenken dat iedereen de site moet kunnen begrijpen. Een aspect zoals de vereiste schermresolutie om een site te bekijken speelt hierin ook mee: niet iedereen heeft de beschikking over een computer met hoge schermresolutie. Hierbij valt ook te denken aan de mogelijkheid om de site in html te bekijken, waardoor men niet alle lay-out kan zien maar toch de site kan bekijken. Door kwalitatief onderzoek kan de provincie achterhalen

op wat voor manier een dergelijke site het beste zou werken en vervolgens de bekendheid en het gebruik hiervan proberen te vergroten. TNS NIPO kan hierin een rol spelen, door focus groups – bestaande uit personen die aangaven dat hun gegevens doorgegeven mochten worden – te organiseren.

Wat betreft de verbetering van de informatievoorziening tijdens een calamiteit kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het volgende: probeer ervoor te zorgen dat alle zoekmachines op het moment van een ramp direct naar een website met informatie gaan als men zoekt op ‘ramp’ of iets dergelijks.

Daarnaast verdient het aanbeveling om duidelijke ‘links’ naar de informatiepagina over de ramp op te nemen op websites van de gemeente, de provincie, de politie en de brandweer. De Regionale Vakgroep Risicocommunicatie kan – eventueel samen met inwoners – nadenken over andere mogelijkheden.

Het *keyword* in al deze aanbevelingen is **communicatie**. Door dit als wapen in te zetten kan veel bereikt worden in de zelfredzaamheid, beeldvorming van risico’s en perceptie van overheidsmaatregelen.

De RVR kan samen met de provincie een grootscheepse campagne opzetten waarbij dezelfde informatie steeds op verschillende manieren terugkomt. Herhaling zorgt namelijk voor het onthouden van informatie. In een televisiecampagne en radiocampagne via de regionale media kan aandacht besteed worden aan wat de overheid doet om risico’s te beperken. Hierbij kan ook (niet te nadrukkelijk aanwezig) aandacht worden gegeven aan op welke manier burgers daar positief aan kunnen bijdragen. Deze campagne kan uitgezonden worden op de regionale zenders in de provincie, maar daarmee zal zij waarschijnlijk niet iedereen bereiken.

Overweeg daarbij ook of het opzetten van een ‘calamiteitendag’, waarbij belangstellenden geïnformeerd worden door hulpverleners over mogelijke rampen en wat de rollen van de diverse partijen daarbij zijn, een toevoeging kan zijn op de huidige informatiekanalen. In de praktijk zien wat hulpverleningsdiensten doen en wat je zelf kunt/ moet doen, is vaak heel leerzaam.

Inwoners geven aan thuisbezorgde brochures of folders een prettige manier te vinden om informatie te krijgen. Ook de brochure met een risicokaart van de eigen gemeente ziet men als een prettige manier om informatie te ontvangen. Voor deze brochure zou een heldere risicokaart ontwikkeld moeten worden, waaruit meteen duidelijk is met welke risico’s men te maken heeft. Verwijs hierbij naar andere informatiebronnen zoals de (verbeterde) website. Geef verder korte stukjes informatie waaruit blijkt wat men absoluut niet moet doen bij een ramp en wat wel. Concentreer hierbij op de belangrijkste punten en breng het niet te belerend. Ook in deze brochure kan kort terugkomen wat de overheid doet om risico’s te beperken. Met een dergelijke brochure kunnen veel inwoners bereikt worden, maar zorg dat de brochure opvalt en aantrekkelijk is om te bekijken voordat dat deze tussen de reclamefolders in de prullenbak belandt. Maak mensen er bijvoorbeeld ook attent op dat zij de folder in de brievenbus kunnen verwachten (in bijvoorbeeld de televisie en radiocampagne).

Om deze informatievoorziening zo goed mogelijk af te stemmen op de informatiebehoefte kunnen de verschillende regio's als uitgangspunt genomen worden. Om een beter inzicht in deze regio's te krijgen kunnen kwalitatieve *focus groups* met de inwoners georganiseerd worden. TNS NIPO heeft hier veel ervaring mee en zou hierin een rol kunnen spelen.

Tot slot

Belangrijk voor de RVR (en provincie) op dit moment is te bepalen in hoeverre de bestaande beeldvorming en perceptie gewenst zijn en in hoeverre deze gewijzigd dient te worden. Vervolgens kan met behulp van de gegeven aanbevelingen gecommuniceerd worden *wat* er moet veranderen.