

AcUtHas

'Zicht op Friese risico's'

Eindverslag pilot kwalitatief publieksonderzoek risicocommunicatie Friesland

*Dit onderzoek is uitgevoerd als onderdeel van het Fries
Uitvoeringsprogramma Externe Veiligheid 2006-2010.*

Mei 2007



Copyright AcUtHas/Actorion Communicatie Adviseurs – Velp/Den Haag

Behoudens uitzondering door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbenden op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

	pag.
1 Inleiding	3
2 Korte Procesbeschrijving	5
2.1 Pilotstart	5
2.2 Organisatie	5
2.3 Bepaling onderzoeksgroep en steekproeftrekking	6
2.4 Respons en resultaten	6
2.5 Onderzoeksuitvoering	6
3 Resultaten kwantitatief publieksonderzoek – Enquete	9
3.1 Respons en kenmerken van de responsgroep	9
3.2 Onderzoeksthema's	9
3.3 Communicatie- en informatiebehoefte	12
3.4 Conclusies	14
4 Resultaten kwalitatief publieksonderzoek – panelgesprekken	16
4.1 Inleiding	16
4.2 Samenstelling panels	16
4.3 Resultaten en duiding gesprekken	17
4.4 Conclusies	20
4.5 Samengevat: stappenplan voor kwalitatief onderzoek	21
5 Adviezen voor risicocommunicatie(plan)	23
5.1 Boodschap – gewenste informatie	23
5.2 Middelen en media	23
5.3 Waarmee beginnen	24
5.4 Marketing risicocommunicatie	24
5.5 Situationele factoren	25
6 Bijlage 1: ingezette middelen in de pilot	26
6.1 Persbericht	26
6.2 Begeleidende brief enquête	28
7 Bijlage 2: gesprekstopiclijst/vragenlijst	29
8 Bijlage 3: competenties gespreksleiders en andere factoren	32
8.1 Competenties gespreksleiders:	32
8.2 Andere factoren:	33
8.3 Voorbeeldintrodactie panelgesprekken pilot Friesland	34

1 INLEIDING

In het kader van de Friese onderzoekspilot risicocommunicatie hebben de Brandweer Fryslân en de gemeenten Skarsterlân en Heerenveen het consortium AcUtHas gevraagd een pilot te ontwikkelen en uitvoeren op het terrein van belevingsonderzoek omgevingsrisico's. Het project vindt plaats in het kader van de Programmafinanciering Uitvoering Externe Veiligheid (PUEV) 2006-2010 van het ministerie van VROM.

Het zwaartepunt en doel van de pilot was het ontwerpen van een kwalitatieve, kleinschalige onderzoekstechniek die enerzijds tot meer inzicht leidt in wat het publiek van risico's vindt en welke informatie het wil, met als doel het organiseren van risicocommunicatie. En die anderzijds zodanig gekozen is dat het al een impliciete vorm van risicocommunicatie is. Als onderzoeksgroep (het publiek) is een schil van circa 450 woningen gekozen rond het industrieterrein Haskerveen, op de gemeentegrens van Skarsterlân en Heerenveen.

Door tijdens het proces een kwantitatief onderzoeksdeel eraan toe te voegen en dit met de kwalitatieve panelgesprekken te combineren, denken wij een uitstekende modus gevonden te hebben waarmee overheden op kleinschalige manier – en dichtbij de burgers – omgevingsrisico's bespreekbaar kunnen maken en kunnen inspelen op de manifeste en latente informatiebehoeften.

In het navolgende verslag doen we beknopt verslag van het proces, vanuit het uitgangspunt dat ook de weg een doel is en niet alleen het behalen van de reisbestemming. De verslaglegging van het gehele proces, inclusief de uitkomsten van het onderzoek en gesprekken, vindt plaats aan de hand van een tiental ijkpunten. Deze zijn eerder in het Plan van aanpak expliciet gemaakt, waarbij vooraf aangetekend moet worden dat wij die toen met de kennis van dat moment hebben opgesteld. De mate waarin al die tien ijkpunten daadwerkelijk ingevuld kunnen worden, is mede afhankelijk (gebleken) van het verloop van het pilotproces. Alle tien de ijkpunten worden hetzij expliciet beantwoord in een separate paragraaf, hetzij (gecombineerd) in de teksten verwerkt.

Hierbij aansluitend: We hebben verscheidene adviezen en tips in tekstkaders geplaatst. Daarnaast zijn veel handvatten in de paragrafen 'conclusies' van de respectievelijke hoofdstukken opgenomen. Ten slotte hebben we een geheel hoofdstuk voor communicatieadviezen gereserveerd.

Samengevat kunnen we van een geslaagde pilot spreken, met veel leermomenten en verworven praktische tips. Daarnaast zijn er – gerefereerd aan het landelijk onderzoek naar risicocommunicatie – interessante nieuwe vraagstellingen gerezen, of in elk geval bestaande vraagstellingen opnieuw geagendeerd.

Hierbij aansluitend willen we de projectorganisatie van Friesland, te weten Marijke Hagedoorn, Yde Wierda en Arjan Glas van harte bedanken voor hun enthousiaste coöperatie en voor de kans die we van hen hebben gekregen om deze pilot te mogen uitvoeren. Deze dank spreken we uit namens alle partners van AcUtHas, in het bijzonder de Universiteit Twente en het Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie. Dit omdat de pilot waardevolle kennis oplevert voor de landelijke studie van risicocommunicatie(onderzoek) en voor de professionals bij gemeenten en andere overheden die er concreet mee aan de slag moeten.

Actorion Communicatie Adviseurs

Drs. Geert Geujen

Drs. Hans Rebers
Velp, mei 2007

2 KORTE PROCESBESCHRIJVING

2.1 Pilotstart

Doelstelling in het initiële projectvoorstel was het ontwerpen van een gespreksmodel, waarmee Friese gemeenten zelfstandig kleinschalig onderzoek kunnen doen naar risicobeleving en informatiebehoefte bij hun inwoners. Dit doel is gedurende de gehele pilot leidend geweest, terwijl we in de daadwerkelijke uitvoering een tweede spoor eraan hebben toegevoegd. Dat van een kleinschalig kwantitatief publieksonderzoek met een schriftelijke vragenlijst, die voorafgaand aan het kwalitatieve onderzoeksdeel is uitgevoerd. De aanname was dat deze enquête informatie zou opleveren, die goed in de panelgesprekken gebruikt zou kunnen worden. Bovendien zou de enquête ingezet zou kunnen worden als rekruteringsinstrument voor panelleden. Beide verwachtingen zijn uitgekomen: we hebben een algemeen profiel risicobeleving bij de gekozen steekproef van Friese inwoners kunnen maken en we hebben dankzij de enquête mensen geworven die aan de panelgesprekken deel wilden nemen.

Het uiteindelijke stroommodel van de pilot was:



2.2 Organisatie

De projectorganisatie bestond uit de opdrachtgevers, te weten de Brandweer Fryslân en de gemeenten Skarsterlân en Heerenveen. Verder maakten twee medewerkers van AcUtHas/Actorion Communicatie Adviseurs er deel van uit.

Deze samenwerking en het plenair bespreken van de pilotplanning bleek efficiënt en doelmatig te zijn. De interne communicatie tijdens de pilotuitvoering gebeurde grotendeels via e-mail en telefoon. Bij de digitale uitwisseling van de schriftelijke vragenlijst ging er echter iets mis. Dit heeft te maken met de verschillende WORD-versies die op uiteenlopende wijzen met de grafische elementen in Word-documenten (kunnen) omgaan. Daaruit hebben we geconcludeerd bij het versturen van definitieve vragenlijsten, bestemd voor reproductie, altijd met pdf-bestanden moet worden gewerkt.

De projectorganisatie was 'lean and mean': er kon snel en adequaat worden gereageerd en gehandeld – ook, of juist op momenten dat er in de voortgang kinken in de kabels dreigden te ontstaan. Dat moet ook de opdracht en werkwijze van een projectorganisatie zijn: onbureaucratisch, procesmatig en resultaatgericht.

Leermoment en advies:

Een leermoment is dat we bij de definitieve vragenlijsten altijd met pdf-bestanden moeten werken.

Een leermoment is dat de projectorganisatie klein moet blijven en snel en onbureaucratisch besluiten moet kunnen nemen. Zorg daarom vooraf voor voldoende (bestuurlijk) mandaat.

2.3 Bepaling onderzoeksgroep en steekproeftrekking

Zowel het kwalitatieve als het kwantitatieve onderzoeksdeel was gericht op de omwonenden van industrieterrein Haskerveen. Het bedrijventerrein vormt objectief gezien een omgevingsrisico en was daarmee impliciet een geschikte kapstok voor de afbakening van de onderzoeksgroep. De wens was namelijk een kleinschalige pilot uit te voeren, geen provinciaal bevolkingsonderzoek. Door een schil om het industrieterrein te leggen, kon vrij eenvoudig een steekproef worden getrokken. De projectgroep heeft gekozen voor een steekproefomvang van circa 450 huishoudens, deels in de gemeente Heerenveen, deels in Skarsterlân liggend.

De projectgroep had nog geen zekerheid omtrent het aantal panelleden waar we mee zouden gaan werken, maar had op voorhand twee gesprekken gepland, waarbij het streven was een grotere groep (circa 12 personen) te interviewen en een kleinere groep (6 mensen).

2.4 Respons en resultaten

Wat betreft de kwantitatieve enquête gingen we, op basis van eerdere ervaringen met deze enquête, uit van een respons van 20 – 25%. Uiteindelijk bleek dat laatste ook het geval. Van de 450 uitgezette vragenlijsten werden er 101 (= 22%) teruggestuurd.

Via de teruggestuurde vragenlijsten kon de projectgroep uiteindelijk dertien personen rekruteren, die aan de panelgesprekken wilden deelnemen. Een groep van acht personen werd op maandag 23 april ingepland en een tweede groep van vijf personen op dinsdag 24 april.

Deze mensen kregen direct na de verwerking van de enquêtes een schriftelijke bevestiging van hun deelname, met de vermelding van de gespreksdata. In een tweede brief, een week vóór de interviews, vermeldde de projectgroep het programma en het verwachte verloop van de avond.

Uiteindelijk bleken op de eerste avond vijf burgers te zijn gekomen en op de tweede drie, waarvan twee mensen via mond-op-mond reclame. Een naar verhouding groot aantal mensen, dat had aangegeven belangstelling te hebben voor een gesprek, voegde dus niet de daad bij het woord.

Leermoment en advies:

Een leermoment is dat we, hoewel we willen werken met kleine groepen mensen, toch naar een grotere groep moeten streven omdat er uiteindelijk altijd een substantieel deel afvalt. In die zin was de kwantitatieve steekproef van 450 huishoudens te klein en hadden we via een algemene oproep in pers en via gemeentelijke kanalen meer personen moeten werven. Althans als het doel blijft: één groep van twaalf mensen en één van zes.

2.5 Onderzoeksuitvoering

De beide onderzoeken (de enquête en de panelgesprekken) zijn goed verlopen. We kunnen op basis van dit verloop concluderen dat panelgesprekken, mits goed voorbereid, door medewerkers van de gemeenten of andere overheden, kunnen worden afgenomen. Dit is wat lastiger voor het kwantitatieve deel: we vragen ons af, of er – zeker – binnen kleinere gemeenten mensen zijn die deze onderzoekscompetentie hebben. Maar hierbij hoort natuurlijk de vraag of een kwantitatief onderzoek altijd op dezelfde wijze dient plaats te vinden als in de Friese pilot is gebeurd. Afhankelijk van de omvang en complexiteit van de gebruikte vragenlijst en de omvang van de steekproef is het ook mogelijk om gegevens via

Excel te verwerken in plaats van het statistische programma SPSS. Voor meer achtergrondinformatie hierover verwijzen we naar de landelijke IPO/AcUthas Wegwijzer Risicocommunicatie ⁽¹⁾.

Ondanks dat een kwantitatief onderzoek een lastige opdracht voor een gemeente kan zijn, adviseren we het toch te doen, omdat zeker de combinatie kwantitatief/kwalitatief zeer veel voordelen heeft. Niet alleen in de kennisverwerving, maar ook als instrument in het communicatieproces. Ook hierover doet de Wegwijzer ⁽²⁾ verscheidene essentiële uitspraken.

Daarmee willen we geenszins beweren dat de ene onderzoeksvorm niet per se zonder de andere mogelijk zou zijn. Integendeel, alle vormen van publieksonderzoek zijn toe te juichen. Juist vanuit het inzicht dat onderzoek veel verschillende (communicatieve) functies heeft.

Mocht een projectorganisatie ervoor kiezen beide onderzoeksvormen uit te voeren, c.q. te laten uitvoeren en daarbij de hulp van een externe partner/adviseur in te roepen, dan is een goede werkverdeling:

VOORFASE

Tijdbalk	Externe	Gemeente(n)	Eventuele begeleidingsgroep
Week 1	Plan van Aanpak	Overleg over Plan van aanpak	Overleg over Plan van aanpak
Week 2/4		Voorstel aan college van B en W en besluit college van B en W	

UITVOERINGSFASE

Tijdbalk	Externe	Gemeente(n)	Eventuele begeleidingsgroep
Week 5/6	Onderzoeks-Vorbereiding: - maken vragenlijst - maken gesprekstopiclijst - maken 1 ^e persbericht	Onderzoeksvorbereiding - Informeren bedrijven en buurgemeente Heeren-veen - evt. uitnodigen bedrijven voor panelgesprekken - 1 ^e perspublicatie in gemeente - bekijken concept-vragenlijst	Krijgt C.C.'s van alle stukken
Week 8/9	- Bespreking vragenlijst + gesprekstopiclijst - maken 2 ^e persbericht	- Steekproeftrekking en aanmaken adresetiketten voor kwantitatief onderzoek omwonenden Haskerveen - inplannen panelgesprekken - accordering vragenlijst + gesprekstopiclijst - verzenden 2 ^e persbericht	C.C.'s
Week 10		Verzenden vragenlijsten	

¹ Wegwijzer Risicocommunicatie, Sleutelbos binnen Handbereik, Deel 1. AcUthas/IPO, april 2006, pp. 22-28.

² Wegwijzer Risicocommunicatie, Sleutelbos binnen Handbereik, Deel 1. AcUthas/IPO, april 2006, pag. 21.

Week 11/13	- verwerken geretourneerde enquêtes en invoeren in SPSS		
Week 13	- overleg evt. verbreding enquête naar on-line - vastleggen data panelgesprekken	- overleg evt. verbreding enquête naar on-line - vastleggen data panelgesprekken	
Week 14	- analyse kwantitatieve deel	- voorlopig rapport ter kennisname	C.C.'s
Week 15	- voorbespreking panelgesprekken	- voorbespreking panelgesprekken	
Week 16/17	Houden van 2 of 3 panelgesprekken	Auditor en/of actief deelnemen aan panelgesprekken	
Week 18/19	- Eindanalyse en rapportage - Def. beschrijving competentie - Def. beschrijving model	- Perspublicaties - Brief naar panelleden	
Week 20/21	- Bespreking rapportage, model en competenties - Concept persbericht met samenvatting resultaten	- Bespreking rapportage, model en competenties - Verzending persbericht	C.C.'s

Hierbij tekenen we aan dat, als een gemeente het gehele proces zelf uitvoert, zij alle werkzaamheden in de kolom 'Externe' voor haar rekening moet nemen. Los van de vraag voor welke onderzoeks aanpak zij kiest.

Kiest een gemeente alleen voor panelgesprekken, dan kunnen uiteraard alle verwijzingen naar de schriftelijke enquête uit bovenstaande matrix worden verwijderd.

Leermoment en advies:

Een leermoment is dat de bovenstaande werkverdeling goed heeft gefunctioneerd. Verder is het aan te bevelen een selecte groep gemeentelijke vertegenwoordigers bij de panelgesprekken aanwezig te laten zijn. Dat wil zeggen, naast communicatiemedewerker(s), wellicht medewerker(s) EV of AOV. Waak voor een overkill aan officials. De verhouding gemeentemensen en panelleden mag ons inziens niet groter zijn dan 1 : 2.

3 RESULTATEN KWANTITATIEF PUBLIEKSONDERZOEK – ENQUETE

3.1 Respons en kenmerken van de responsgroep

Van de 450 uitgezette vragenlijsten kwamen er bij de gemeenten Skarsterlân en Heerenveen 101 retour. Van deze respondenten was 72% man en 28% vrouw.

De jongste deelnemer was 25 en de oudste 85. Gemiddeld bedroeg de leeftijd van de respondenten 53 jaar. Gelet op het geringe aantal respondenten mag de steekproef niet als representatief mag worden verondersteld voor de bevolking van Skarsterlân en Heerenveen. Maar dat was ook niet de doelstelling van het kwantitatieve deel van de Friese onderzoekspilot. De resultaten hebben een bepaalde indicatieve waarde, die vooral als input diende voor het kwalitatieve deel – de gespreksavonden.

3.2 Onderzoeksthema's

3.2.1 Inleiding

Het kwantitatieve publieksonderzoek onder omwonenden van het industrieterrein Haskerveen was gericht op het verkrijgen van een globaal profiel van de inwoners waar het gaat om kennis, houding/emotie en gedrag(of gedragsintentie) ten aanzien van omgevingsrisico's (externe veiligheid).

We kunnen de resultaten van het publieksonderzoek globaal naar vier dimensies vertalen:

- mate van involvering (betrokkenheid burgers bij het thema's omgevingsrisico's). Uit de wetenschappelijke literatuur valt op te maken dat wil communicatie een kans van slagen maken, het belangrijk is dat de ontvangers van de communicatie een bepaalde mate van betrokkenheid bezitten;
- mate van vertrouwen in de zender (de mate van geloof in de zekerheid van informatie, zowel van de gemeente als van risicobedrijven). Uit de wetenschappelijke literatuur valt op te maken dat wil communicatie een kans van slagen maken, er voldoende vertrouwen bij de ontvangers moet zijn met betrekking tot de zenders (dus in dit geval de gemeente en de risicobedrijven) van de boodschap.
- Kennis en risicoperceptie (kennis van de omgevingsrisico's, hoe nemen burgers risico's waar, wat 'voelen' ze daarbij en wat is hun houding ten opzichte van die risico's). De beoordeling van risico's door de burger hangt naast objectieve factoren (dus het feitelijke kennisniveau) sterk af van subjectieve factoren.
- informatiebehoefte en informatiezoekgedrag (passieve en actieve behoefte aan informatie over risicobronnen).

Daarnaast is een aantal andere vragen gesteld die helpen bij overige aspecten van het opzetten van een risicocommunicatieproces.

3.2.2 Involvement (betrokkenheid)

Van de respondenten voelt 3% zich laag, 62% gemiddeld en 35% zich hoog betrokken bij het onderwerp omgevingsrisico's.

Met name dit laatste percentage is in vergelijking met andere gemeenten waar vergelijkbaar onderzoek heeft plaatsgevonden aan de hoge kant. Of dit nou samenhangt met het feit dat we expliciet alleen omwonenden van een bedrijventerrein hebben geënquêteerd, kunnen we op dit moment niet zeggen. Het betekent in elk geval wél dat in omwonenden van Haskerveen een impliciete of latente behoefte hebben aan informatie

over die omgevingsrisico's. De burgers zijn betrokken, en dit is een belangrijke voorwaarde wil communicatie een kans van slagen maken.

Of de gemeenten er daadwerkelijk mee aan de slag moeten, is ook afhankelijk van andere factoren als de mate waarin mensen tegen omgevingsrisico's aankijken, of ze (onnodig) bezorgd zijn en of ze zelf aangeven behoefte aan informatie te hebben. Deze aspecten komen in volgende paragrafen uitgebreid aan de orde.

Kijken we op niveau van afzonderlijke variabelen/vragen, dan zien we dat liefst 40% sterk of enigszins in de gaten houdt of er iets gebeurt met een risicobron. De rest veel minder of helemaal niet. 37% verdiept zich sterk of enigszins in risicobronnen. Slechts 7% van de respondenten heeft de neiging aan iets anders te denken wanneer men iets hoort over risicobronnen in de omgeving. Een groter percentage (24%) houdt zich in zulke gevallen voor dat het niet uitmaakt waar je woont, er zijn overal risico's. Inwoners die aangeven risicobronnen in de gaten te houden doen dat overwegend via de berichtgeving in de media (m.n. de krant en internet), via de gemeente ofwel aan de hand van eigen observaties.

Resumerend zien we dat de omwonenden van het industrieterrein Haskerveen een behoorlijke mate van betrokkenheid bij het onderwerp omgevingsrisico's hebben. Betrokkenheid is een belangrijke voorwaarde voor het slagen van de communicatie en dus zijn dit hoopgevende cijfers.

3.2.3 Vertrouwen in overheid en risicoveroorzakers

Kijken we naar het vertrouwen dat de respondenten hebben in de gemeente en de bedrijven (risicoveroorzakers), dan zien we in het bijzonder grote percentages in het middengebied. Liefst 82% van de respondenten heeft een gemiddeld vertrouwen in zowel overheid als risicobedrijven. Mensen weten veelal niet wat de gemeente en bedrijven doen om de risico's te beperken. Ongeveer de helft van de mensen antwoordt 'niet mee oneens/niet mee eens' als gevraagd wordt of ze het idee hebben dat bedrijven de risico's onder controle hebben, of dat ze verwachten dat de gemeente de risicobronnen goed controleert. Van de mensen die wel menen te weten wat de gemeente hieraan doet, geeft een deel aan dat ze dit doen door middel van het controleren van vergunningen.

De gemeente heeft volgens 36% van de respondenten veel kennis in huis over de risicobronnen; 53% is daar neutraal in en 11% vindt van niet.

Resumerend zien we dat er veel onzekerheid heerst over wat de overheid nou precies uitvoert om de omgevingsrisico's te beperken. 17% van de respondenten geeft aan groot vertrouwen in de overheid te hebben waar het gaat om de combinatie van kennis, management van en informatieverstrekking door de overheid over omgevingsrisico's. Voor bedrijven is dit percentage 16%. Daar tegenover staat dat slechts 7% aangeeft weinig vertrouwen in de overheid te hebben. De overigen – veruit de meeste respondenten – hebben een gemiddeld vertrouwen.

Kijken we alleen naar de vraag naar de verwachting bij burgers dat de overheid hen open en eerlijk zal informeren over risicobronnen, dan blijkt dat liefst 85% van de respondenten hiervan uitgaat. Tegenover informatie van bedrijven staat men sceptischer: slechts 21% is het ermee eens of zeer mee eens dat als bedrijven de burger van informatie over risicobronnen voorziet, dit open en volledig gebeurt. De rest staat hier neutraal (41%) dan wel sceptisch (38%) tegenover.

Conclusie is dat de overheid als zender van risico-informatie veel vertrouwen geniet.

3.2.4 Risicoperceptie

We vinden dat 1% van de respondenten een lage, 90% een gemiddelde en 9% een hoge risicoperceptie heeft. De omwonenden van Haskerveen hebben dus een vrij moderate risicoperceptie, vergelijkbaar met de inwoners van bijvoorbeeld de gemeente Wijchen.

Als we bekijken naar het kennisniveau van de omwonenden van industrieterrein Haskerveen van de juiste gevolgen van een calamiteit, dan blijkt dit niet optimaal te zijn. Om tot deze conclusie te komen is de respondenten gevraagd naar het voorspellen van de gevolgen van een calamiteit met verschillende risicobronnen, te weten tankstations, opslag van vuurwerk, productie/opslagplaats van gevaarlijke stoffen en diverse transportroutes (weg, rail en water). Volgens de deskundigen op het terrein van externe veiligheid kunnen alle drie de gevolgen in bovenstaande gevallen ongeveer gelijk voorkomen (kans op calamiteit). Wanneer de respondenten deze (juiste) inschatting zouden maken, dan zouden alle drie de antwoorden ongeveer even vaak gegeven moeten worden. Echter, uit de analyse blijkt dit niet het geval. Overigens geldt dit ook elders in het land.

	Brandgevaar	Ontsnapping gevaarlijke stoffen	Explosie
Tankstation zonder LPG	54,5%	29,9%	58,4%
Tankstation met LPG	55,8%	31,2%	68,8%
Opslag van vuurwerk	40,3%	15,6%	67,5%
Opslag of productie van gevaarlijke stoffen	61%	61%	51,9%
Transport van gevaarlijke stoffen over de weg	59,7%	77,9%	63,6%
Transport van gevaarlijke stoffen over spoorlijn	59,7%	76,6%	67,5%
Transport van gevaarlijke stoffen over kanaal	54,5%	71,4%	61%

We zien dat de percentages op momenten erg ver van elkaar verwijderd zijn. Bij de eerste drie risicobronnen wordt explosie beduidend vaker genoemd dan ontsnapping van gevaarlijke stoffen.

En deze laatste risicobron wordt bij de laatste 4 opties juist structureel het meest genoemd. Opvallend is ook het noemen van 'ontploffing' bij de opslag van vuurwerk. Dit is te wijten aan de ervaringen van mensen met de Enschede-ramp. Wat het kennisniveau betreft valt er dus zeker nog winst te behalen.

Kijken we specifiek naar de variabelen emotie en verantwoordelijkheid, dan zien we het volgende beeld:

De omwonenden van industrieterrein Haskerveen zijn niet of nauwelijks bang of gespannen wanneer ze denken aan de omgevingsrisico's. Liefst 78% geeft aan niet of nauwelijks gespannen te zijn, en voor de variabele angst bedraagt dit percentage zelfs 86%. Van de variabele boos geeft 58% aan het niet of nauwelijks last van te hebben als ze denken aan de omgevingsrisico's.

Onder omwonenden van Haskerveen vindt meer dan de helft (56%) het wonen in de buurt van een risicobron riskant; 31% is daar neutraal in en 13% vindt het geen probleem. 72% van hen vindt het onaanvaardbaar dat in de woonomgeving met gevaarlijke stoffen wordt gewerkt; 19% is neutraal en 9% maakt het niet uit. Deze cijfers zijn wederom vergelijkbaar met de resultaten in Wijchen.

Resumerend blijkt dat in vergelijking met de andere gemeenten waar vergelijkbare variabelen gemeten zijn, de bewoners van omwonenden van Haskerveen een gemiddelde risicoperceptie hebben. Op het intuïtieve niveau blijkt dat ze zich eveneens niet angstiger, meer gespannen of bozer voelen wanneer ze denken aan de risico's die gepaard gaan met het leven nabij een risicobron. Wat het kennisniveau betreft valt op dat dit nog niet optimaal is en dat er winst te behalen valt op dit terrein.

Zeker ook, daar ongeveer 41% van de respondenten aangeeft niet (exact) te weten hoe zichzelf en anderen in veiligheid te brengen in het geval van een calamiteit. Ongeveer 30% geeft aan dit juist wel te weten. Bij de antwoorden op de open vraag wat men bij een calamiteit zou doen, gaven velen aan 112 te bellen, de ramen en deuren te sluiten, de media te raadplegen of te vluchten. Ook combinaties van deze antwoorden kwamen geregeld voor.

Veel mensen weten wat te doen als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat: 66%. 14% weet dat niet precies en 5% weet het (helemaal) niet. Bij de antwoorden op de open vraag wat men zou doen op het moment dat de sirene op een ongebruikelijk tijdstip gaat, gaven de meeste mensen aan naar binnen te gaan, de ramen en deuren te sluiten en (regionale) media te raadplegen. Ook gaven zorgwekkend veel mensen aan de sirene überhaupt niet te horen.

Al met al zien we dus een onmiskenbare legitimatie om aan risicocommunicatie te (gaan) doen. Het kennisniveau van de inwoners kan op bepaalde punten (inschatting van welke risico's zich wanneer kunnen voordoen, hoe te handelen in het geval van calamiteiten) zeker verbeterd worden.

Om aan te geven hoe urgent die risicocommunicatie is, leggen we ook een verband met de vraag hóe mensen geïnformeerd willen worden. Bij een grote urgentie, angst of gevoel van volstrekt gebrek aan overzicht van omgevingsrisico's of machteloosheid, zien we vaak een grote behoefte van het publiek in rechtstreeks contact te kunnen treden met de verantwoordelijke overheid. Uit het onderzoek blijkt het tegenovergestelde. Slechts 17% (vraag 13 uit de vragenlijst) vindt een bijeenkomst noodzakelijk. Ook het feit dat het overgrote gedeelte van de respondenten slechts één keer per jaar geïnformeerd wil worden (53%), of alleen bij een wijziging van de 'situatie' (32%), geeft aan dat de omwonenden van industrieterrein Haskerveen bepaald niet op het randje van hun stoel zitten. Deze data komen globaal overeen met de gemeente Wijchen, waar deze percentages respectievelijk 40% en 37% bedroegen.

Leermoment en advies:

Een leermoment is dat er vanuit een bepaalde betrokkenheid en risicoperceptie een evidente noodzaak mag worden vastgesteld het publiek te informeren over omgevingsrisico's (in die zin is risicocommunicatie wel urgent), maar dat er geen sprake is van grote ongerustheid of grote haast. (in die zin is risicocommunicatie niet urgent). Dit betekent dat de verantwoordelijke overheid (gemeente) in beweging moet komen, maar dat ze zij zichzelf de tijd kan gunnen (voor nadenken, plannen en afstemmen) om een goede aanpak tot stand te brengen. En ook mag (of moet) kiezen voor een langjarige aanpak en een organische groei.

3.3 Communicatie- en informatiebehoefte

3.3.1 Inleiding

In de voorgaande paragrafen zijn we nagegaan wat de urgentie van risicocommunicatie is en ook van welke predispositie we bij de burgers moeten uitgaan. Zijn ze angstig of onzeker, vijandig gezind of juist vol vertrouwen? Met andere woorden, met welke burger hebben we in risicocommunicatie te maken?

In deze en volgende paragrafen zetten we enkele variabelen op een rij, die antwoord moeten geven op de vraag hoe burgers tegen de geloofwaardigheid van overheid en risicoveroorzakers aankijken en hoe overheid en bedrijven met het publiek moeten communiceren over omgevingsrisico's – althans volgens de respondenten.

Allereerst presenteren wij de variabele 'informatiebehoefte'. Van de omwonenden van Haskerveen heeft 17% van de inwoners een gemiddelde informatiebehoefte en 71% een hoge. Dit laatste is ongeveer 10% lager dan in andere gemeenten waar vergelijkbare variabelen gemeten zijn, maar desondanks zeker geen verwaarloosbaar laag percentage. Op de open vraag aan welke andere informatie nog behoefte is werd enkele malen geantwoord dat men graag zou willen weten hoe men zelf moet handelen wanneer zich een ongeval voordoet. Dit laatste zagen we ook reeds in de vorige paragraaf: 40% van de respondenten gaf aan niet te weten hoe te moeten handelen in het geval van calamiteiten. De conclusie dat er behoefte is aan informatie en daarmee aan risicocommunicatie wordt alhier dus bevestigd.

3.3.2 Communicatievorm, middelen- en mediagebruik

Slechts 7% van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een informatiebijeenkomst met de gemeente. Wat betreft risicobedrijven is dit percentage zelfs 5%. Tegenover deze betrekkelijk lage percentages staat dat meer dan de helft van de respondenten graag informatie ontvangt via een plaatselijk of regionaal huis-aan-huisblad (62%) of via de gemeentelijke informatiepagina (53%). Van bedrijven wensen niet veel mensen informatie te ontvangen. Dit komt grotendeels overeen met de eerdere bevinding dat slechts 20% het ermee eens of zeer mee eens is dat als bedrijven de burger van informatie over risicobronnen voorziet, dit open en volledig gebeurt. Men is dus erg sceptisch omtrent informatie verstrekt door bedrijven.

Een overzicht van de geprefereerde middelen in volgorde van belangrijkheid:

Ik wil graag informatie over mogelijke risico's in mijn omgeving ontvangen via...

een plaatselijk of regionaal huis-aan-huisblad	62,3%
de gemeentelijke informatiepagina	53,2%
Omrop Fryslân	41,6%
brieven van de gemeente	39,0%
de website van de gemeente	36,4%
specifieke folders/brochures van de gemeente	31,2%
een landelijke radio- of tv-zender	29,9%
de digitale risicokaart	28,6%
een periodieke nieuwsbrief van de gemeente	27,3%
een lokale radio- of televisiezender in de gemeente	19,5%
e-mails van de gemeente	16,9%
een leefbaarheidsgroep, buurt- of wijkvereniging	15,6%
een landelijke krant	11,7%
de lokale kabelkrant	11,7%
een bijeenkomst van de gemeente	6,5%
brieven van het bedrijf	6,5%
een bijeenkomst van het bedrijf	5,2%
e-mails van het bedrijf	0%

Deze informatie ontvangt 53% van de respondenten elk jaar, terwijl 32% alleen als er bij een risicobedrijf iets verandert informatie wil ontvangen.

3.3.3 Inhoud van de communicatie

In het onderzoek zijn verscheidene onderwerpen opgesomd waar de respondent wellicht belangstelling voor zou kunnen hebben. We hebben elke respondent gevraagd een top 5 te maken van deze onderwerpen in volgorde van belangrijkheid.

Het resultaat is dat 70% van de inwoners informatie wil over de bedrijven in de directe leefomgeving die gevaarlijke stoffen opslaan. Liefst 51% wil meer informatie betreffende welke risico's we het nu eigenlijk hebben en waar deze zich bevinden.

In de onderstaande tabel ziet u een overzicht van alle genoemde onderwerpen:

Belangrijkste onderwerpen

Over de aanwezigheid van bedrijven in de directe leefomgeving die gevaarlijke stoffen opslaan	70,1%
Over welke risico's we bij risicobronnen in de gemeente nu eigenlijk praten en waar	50,6%
Wat de gemeente doet als zich een calamiteit voordoet	49,4%
Of er in de gemeente bepaalde wegen zijn aangewezen voor het transport van gevaarlijke stoffen over de weg	46,8%
Welke preventieve maatregelen men zelf kan nemen om de gevolgen van een ramp zoveel mogelijk te beperken	39,0%
Wat de gemeente doet om bepaalde risico's zo klein mogelijk te maken	37,7%
Welke verschillende soorten gevaarlijke stoffen zoal in de gemeente worden getransporteerd	35,1%
Wat de gemeente doet aan controleactiviteiten van vergunningen voor risicobronnen	19,5%
Wat de gemeente doet als bij een controle wordt vastgesteld dat een bedrijf de regels overtreedt	19,5%
Waar men terecht kan voor andere informatie over risicobronnen in de gemeente	19,5%
Over wat nu precies een risico is en hoe dat berekend wordt	18,2%
Wat de verantwoordelijkheid van een risicobedrijf is voor een veilige situatie in en om het bedrijf	7,8%
Welke voorschriften en regels er zijn voor de opslag en het vervoer van gevaarlijke stoffen	6,5%

3.3.4 Risicocommunicatie en burgerparticipatie

77% van de respondenten is van mening dat door burgers actief mee laten denken over omgevingsrisico's de veiligheid in de buurt wordt bevorderd.

17% van de inwoners zegt behoefte te hebben aan persoonlijk contact met 'iemand van de gemeente' dan wel 'iemand van een risicobedrijf' als het gaat om risicocommunicatie.

3.4 Conclusies

In deze paragraaf zullen op een tweetal vlakken conclusies getrokken worden: ten aanzien van de urgentie van de risicocommunicatie en ten aanzien van de wijze waarop deze risicocommunicatie plaats moet vinden.

3.4.1 Urgentie risicocommunicatie

Wat de urgentie betreft blijkt dat de omwonenden van industrieterrein Haskerveen zich redelijk bewust zijn in de nabijheid van risicobronnen te wonen. Dit geeft hen niet een bovengemiddeld angstig of gespannen gevoel, maar desondanks blijkt dat er weldegelijk behoefte bestaat aan risicocommunicatie. Het kennisniveau van de inwoners is laag, en er bestaat veel behoefte aan informatie hoe te handelen in het geval van calamiteiten en over wat de gemeente eigenlijk doet om de risico's te beperken. Ook wil men graag informatie over de risicobronnen zelf en over welke risico's we het exact hebben in dit geval.

Bovendien tonen de omwonenden van industrieterrein Haskerveen een grote mate van betrokkenheid bij het onderwerp omgevingsrisico's. Betrokkenheid is een belangrijke voorwaarde voor het slagen van de communicatie en dus zijn dit hoopgevende cijfers. Een andere voorwaarde voor het slagen van de communicatie is het vertrouwen dat de burgers hebben in de zenders van de boodschap, dus in dit geval de gemeente dan wel de risicobedrijven. Wat dat betreft kan niet zomaar gesteld worden dat dit vertrouwen erg groot is. Er heerst met name veel onzekerheid over wat de overheid nou precies uitvoert om de omgevingsrisico's te beperken. 17% van de respondenten geeft aan groot vertrouwen in de overheid te hebben waar het gaat om de combinatie van kennis, management van en informatieverstrekking door de overheid over omgevingsrisico's. Voor bedrijven is dit percentage 16%. Daar tegenover staat dat slechts 7% aangeeft geen vertrouwen in de overheid als bron van informatie te hebben. Wat dat betreft mag dit risicocommunicatie niet in de weg staan.

3.4.2 Communicatievorm(en)

Aangaande de vorm van de risicocommunicatie kan gesteld worden dat meer dan de helft van de respondenten informatie krijgt via een plaatselijk of regionaal huis-aan-huisblad (62%) of via de gemeentelijke informatiepagina (53%). Ook Omrop Fryslân, brieven van de gemeente, de gemeentelijke website, folders van de gemeente, de digitale risicokaart en een periodieke nieuwsbrief van de gemeente zijn populaire communicatiemiddelen. Opvallend daarbij is dat weinig mensen informatie van risicobedrijven willen ontvangen.

Leermoment en advies:

Een leermoment is de constatering dat bij de onderzochte groep mensen een relatief groot vertrouwen in de gemeente als informatieverstrekker bestaat. In vakjargon, vertrouwen in de zender. Dit is een zeer belangrijke succesfactor voor een communicatieproces.

Verder blijkt het overgrote deel van de mensen geïnformeerd te willen worden met traditionele middelen. Waarbij kan worden aangetekend, dat digitale middelen zoals een website, zeker ook in beeld zijn. De verwachting is dat dit aandeel gaat groeien, naarmate het publieksdeel 'jongeren' met het wassen van de jaren 'overheidsklant' gaan worden en dus consument en ontvanger van overheidsinformatie.

Opvallend is de geringe belangstelling voor persoonlijke contacten met de gemeente of risicobron. Althans in de schriftelijke enquête. Dit beeld strookt met de onderzoeksresultaten in andere delen van het land. Hierbij gaat het wel de behoefte van het algemene publiek. Er zijn altijd specifieke doelgroepen of belangstellenden die dit soort contacten wel op prijs stellen.

4 RESULTATEN KWALITATIEF PUBLIEKSONDERZOEK – PANELGESPREKKEN

4.1 Inleiding

De projectgroep heeft gekozen voor een grote(re) en een kleine(re) panelgroep. De vraag was of er verschillen waar te nemen zouden zijn. Met andere woorden, andere groepsdynamische processen. Helaas kunnen we op basis van de samenstelling – de groepen vielen helaas kleiner uit dan gehoopt – op voorhand al stellen op dit punt geen valide conclusies te kunnen trekken.

Verder waren we benieuwd hoe actief de mensen aan het gesprek zouden deelnemen, of ze op elkaar zouden reageren, of de voorgelegde onderwerpen hen zouden aanspreken, hoe lang ze gefocused en geïnteresseerd zouden blijven en zo meer.

Uiteraard waren we, los van het groepsproces, ook inhoudelijk benieuwd naar hun betrokkenheid, risicobeleving, vertrouwen in de overheid en informatiebehoefte over risicobronnen. Feitelijk alle onderwerpen die deel uit maakten van de eerder uitgezette vragenlijst.

Na het bespreken van al dan niet geclusterde onderwerpen (Zie Bijlage 2) presenteerden wij de panelleden door middel van een Powerpointpresentatie met enkele belangrijke enquêteresultaten. Deze confrontatie had tot doel na te gaan of in het panelgesprek geventileerde opinies al dan niet overkwamen met het (grootschaliger) enquêteonderzoek en om te kijken of panelleden deze resultaten herkennen.

In een notendop kwamen de volgende onderwerpen aan bod

- Betrokkenheid en beleving rampen;
- Betrokkenheid en beleving risico's;
- Perceptie relatie risico's en persoonlijke omstandigheden;
- Vertrouwen in de overheid;
- Huidige gebruikte informatie(bronnen);
- Gewenste en toekomstige informatie(bronnen);
- Participatiebehoefte bij risicocommunicatie.

(Voor de notulen van de gesprekken verwijzen we naar Bijlage 4):

4.2 Samenstelling panels

Het is voor een verantwoorde duiding van de gesprekken van eminent belang dat we ons realiseren dat de panelleden geen doorsnee afvaardiging zijn van alle omwonenden van Haskerveen, laat staan de gemeenten Skarsterlân en Heerenveen.

Het feit dat ze zich hadden aangemeld voor de gesprekken en ook daadwerkelijk acte de presence gaven, betekent dat deze mensen bovengemiddeld betrokken zijn bij omgevingsrisico's. Dat kan een aanzienlijke bias (vertekening) opleveren in de beeldvorming over de gehele populatie. In die zin moeten we altijd voorzichtig zijn om bepaalde uitspraken te generaliseren. Maar de doelstelling van pilot was ook primair of het organiseren van kleinschalige gesprekken een geschikte onderzoeks- en communicatiemethode is. Bovendien kunnen we de gedane uitspraken staven aan de referentiegegevens uit de bredere enquête.

Uiteindelijk bestond de groep voor tweederde uit 'gewone' omwonenden en voor eenderde uit mensen, die een actieve maatschappelijke rol en/of verantwoordelijkheid hebben jegens de omwonenden van Haskerveen. Denk hierbij aan actiegroep(en) en

dorpsvertegenwoordiging. Vooral de mensen die deel uitma(a)k(t)en van actiegroepen hadden uitgesproken meningen over tal van risicothema's. En dan vooral ook negatieve beoordelingen van overheden op het terrein van risicomanagement en zorg voor de volksgezondheid.

4.3 Resultaten en duiding gesprekken

4.3.1 Rampen

In beide gesprekken passeerde een aantal rampen en calamiteiten de revue. Enkele verder weg, zoals de vuurwerkrampe Enschede, het vliegtuigongeval in de Bijlmermeer en zelfs de calamiteit met de kerncentrale in Tsjernobyl. Maar ook werden incidenten genoemd, dichterbij huis, zoals de brand bij ADF in Drachten, het treinongeluk met radioactief afval en bepaalde gebeurtenissen op korte afstand. Namelijk op of bij het industrieterrein Haskerveen. Hierbij valt te denken aan een lekkende tankauto, frequente overlast door geur en geluid en visuele zaken, zoals onverklaarbare rookpluimen. Opvallend was de persoonlijke ervaring van een panellid met een ernstig auto-ongeval, waar hij weliswaar zelf geen actieve rol als automobilist in had, maar wel in een toevallige rol van hulpverlener. Een gebeurtenis die diepe indruk op hem had gemaakt.

Het overwegende gevoel bij alle panelleden was men betrekkelijk machteloos staat ten opzichte van rampen – en vooral het vóórkomen ervan.

Verder kwam het beeld naar boven dat, door het vóórkomen van incidenten, de panelleden zich (meer) bewust zijn van het feit dat er daadwerkelijk calamiteiten kunnen plaatsvinden. Ook hun directe leefomgeving. En dan niet zo zeer in termen van kansen, maar in wel in termen van mogelijkheden. "*Het kan ooit gebeuren, dat is zeker.*"

Los hiervan is er bij velen een relativerende houding: "*Er is altijd wel iets om je zorgen over te maken.*"

Opvallend is ook dat de panelleden vrijwel allen de afvalverwerker De Wierde als risicobron en als negatieve invloed op de leefkwaliteit noemden. Dit is consistent met de enquêtegegevens, waar dit bedrijf vaak is genoemd.

4.3.2 Risico's

De panelleden gaven eenduidige signalen af over de dreiging door transport over de weg en het spoor. De in de nabijheid gelegen autosnelwegen (A7) en de spoorlijn staan bovenaan als het gaat om het benoemen van omgevingsrisico's. Ook hiervoor geldt dat het beelden uit de panelgesprekken en de enquête perfect matchen. Opvallend is dat het spoor objectief geen omgevingsrisico is – althans in de zin van transportroute van gevaarlijke stoffen. De chloortransporten vinden niet (meer) plaats over die spoorlijn. Kennelijk weten mensen dat niet.

Naast De Wierde werden ook BASF, EFKA en een verffabriek regelmatig genoemd. Deze bedrijven kwamen ook in de enquête voor. Kortom, de omwonenden zijn goed op de hoogte van wat welke bedrijven zich zoal op het industrieterrein bevinden. Dat geldt echter niet noodzakelijk voor het veiligheidsbeleid van gemeente en bedrijven zelf; daarin bestaan bij de omwonenden substantiële lacunes.

In dit verband is het wel interessant te memoreren dat er behoorlijke belangstelling was voor een excursie bij die bedrijven, enkele jaren geleden. Deze bedrijfsbezoeken zijn een uitstekend instrument om de risicobronnen 'een gezicht te geven'. En zijn impliciet een aanvulling op de 'persoonlijke ervaring' van mensen met risicobronnen en met de maatregelen die risicoveroorzakers zelf nemen om de kans op calamiteit zo klein mogelijk te maken. Het met eigen ogen zien versterkt het vertrouwen bij omwonenden aanzienlijk. Deze wetenschap staat enigszins in schril contrast met de enquête-uitslag (ook in andere onderzoeken) dat burgers weinig behoefte hebben aan persoonlijk contact met

risicobronnen. Wellicht dat de afstand tot risicobronnen toch een medebepalende factor is in het bestaan van die manifeste of latente contactbehoefte. Dit is zeker stof voor nader (wetenschappelijk) onderzoek.

Een wezenlijke constatering, die eerder ook door dr. Jan Gutteling van de UT Twente werd gedaan, is dat mensen kennelijk veel behoefte hebben aan uitleg en duidingsinformatie bij signalen die ze persoonlijk hebben waargenomen. Hiermee doelen we op geluid, stank en visuele signalen (rookpluimen e.d.). Dat kwam tijdens de panelgesprekken onmiskenbaar naar boven. En daarmee is impliciet een verantwoordelijkheid weggelegd, niet alleen voor de toezichthoudende overheid, maar vooral ook voor de risicoveroorzaker. Omwonenden van risicobedrijven willen 'gewoon' weten wat er gebeurt.

Saillante ervaring van een panellid was het aanbod van een zogeheten 'geurcursus' door een risicobedrijf in Limburg aan omwonenden. Doordat mensen geuren beter herkennen, kunnen ze waargenomen signalen beter duiden en zijn ze minder verontrust.

Hierbij aansluitend de vraag naar wát mensen als een risico aanzien? Ofwel, wat ze moeten waarnemen willen ze een object als een risicobron classificeren? In de panelgesprekken kwam duidelijk naar voren dat er een directe link ligt naar waarneembare tekens. (geluid, stank, rookpluimen e.d.) Zijn er geen zintuiglijke waarnemingen, dan beoordelen mensen een object veel minder snel als risicoveroorzaker.

Belangrijk is ook de vraag wát iets tot een risico maakt? Liever gezegd, waarom ervaart men het als een risico. Hier ligt een heel duidelijke link naar de mogelijke gevolgen van een calamiteit met een risicobron voor de eigen gezondheid of die van je naasten. Kortom, de inschatting van (de omvang van) de fysieke of emotionele gevolgschade. Dit is reeds door veel wetenschappelijk onderzoek vastgesteld, maar kwam ook tijdens onze panelgesprekken onmiskenbaar naar boven.

Rampen of incidenten met risicobronnen hebben het leven van de panelleden niet of niet in hoge mate veranderd. Althans niet in de zin dat men ongeruster is dan eerst. Of dat men in het dagelijkse leven meer met risico's bezig is. We hebben ook geen signalen opgevangen dat omwonenden van Haskerveen door incidenten meer preventieve maatregelen hebben genomen. Ofschoon men zich er terdege van bewust is dat in Nederland en ook op Haskerveen calamiteiten mogelijk zijn, voelen de panelleden zich behoorlijk veilig in hun woonomgeving.

Een teken van betrokkenheid bij omgevingsrisico's is de frequentie waarmee er met familie, kennissen of burens wordt gepraat. Hoe hoog staat het op de persoonlijke agenda? Deze specifieke vraag zo niet in de enquête meegenomen, maar uit de analyse van andere vragen bleek de betrokkenheid op zich gemiddeld tot groot te zijn. We gaan ervan uit dat de scores van panelleden op deze vragen hoger zouden uitvallen dan het gemiddelde van de steekproef, aangezien zij te kennen gaven regelmatig – enkelen zelfs vrijwel dagelijks – aan het industrieterrein (en de omgevingsrisico's) te denken. En zeker als zij bepaalde zintuiglijke signalen opvangen.

Deze aanname strookt in elk geval met de ervaring uit de praktijk dat mensen die aan panelgesprekken deelnemen a priori al een hogere dan gemiddelde betrokkenheid hebben. In die zin zijn de uitspraken van de panelleden significant dat de direct omwonenden van Haskerveen meer met omgevingsrisico's bezig zijn dan mensen die verder weg wonen, simpelweg omdat die de persoonlijke ervaringen van de zintuiglijke waarneming missen. Overigens hoeft dit nog niets te zeggen over de vraag of er ook verschillen zijn op het gebied van risicoperceptie en –duiding.

4.3.3 Rol van de overheid

De uitkomsten van de enquête komen goed overeen met de heersende opvattingen binnen de burgerpanels over de overheidsrol. Het overwegende deel van de mensen is van mening

dat de overheid een primaire verantwoordelijkheid heeft voor de openbare veiligheid én voor de communicatie hierover.

Een opvallend statement van een panellid was dat iedereen verantwoordelijk is voor veiligheid, niet alleen de overheid. Toen de casus Utrecht met de afgebroken trap, werd ingebracht in de discussie was er echter niemand die naar de eigen verantwoordelijkheid keek. Iedereen keek naar de overheid en naar de bouwer van de trap. Ook kwam er geen opmerking over het accepteren dat er nu eenmaal ongelukken kunnen gebeuren en dat daar niet altijd één verantwoordelijke voor aan te wijzen is. Toch werd in de panels regelmatig gezegd dat we moeten accepteren dat een risicovrij leven niet bestaat.

Bij de panelleden bestaat het besef dat er wel degelijk dat er economische redenen zijn voor het bestaan van risicobronnen en dat wij Nederlanders deze risico's ook daarom accepteren. Haskerveen levert ook werkgelegenheid op en die is voor de regio van niet onaanzienlijke betekenis.

Een beeld of ervaring die ook bij verscheidene panelleden bestaat is dat de overheid pas in beweging komt als grote groepen mensen ergens voor pleiten. In je eentje sta je relatief machteloos. Hieruit kunnen we de boodschap of wens distilleren dat ook het individu rechten heeft als het gaat om openbare veiligheid en inspraak.

4.3.4 Huidige en toekomstige informatiebehoefte

De panelleden gaven aan zichzelf niet echt goed op de hoogte te vinden van alle risico's van het verkeer, industrieterrein Haskerveen en andere genoemde risicobronnen in hun buurt. Concreet: niet over wat overheid aan toezichtactiviteiten ontplooit en wat bedrijven aan veiligheidsmaatregelen treffen.

Het algemene beeld dat de panelleden van de toezichthoudende rol van de overheid hebben, is bepaald niet positief. Illustratief is een uitspraak van een panellid: "*De gemeente weet helemaal niet wat er op Haskerveen gebeurt.*"

Veel informatie haalt men uit de krant en gemeentelijke bronnen, maar er zijn ook panelleden die de eigen (plaatselijke) waarnemingen als bron noemen. De digitale risicokaart is niet echt een instrument dat veel wordt gebruikt. Integendeel, lang niet alle panelleden weten van het bestaan van dit digitale consultatiemedium.

Weinig tot geen panelleden ontvangen of raadplegen informatie van de bedrijven. Het is niet zo dat ze hier geen vertrouwen in zouden hebben, maar ze achten de kans wel reëel dat bedrijven (bepaalde) informatie achterhouden als hen dat beter uitkomt.

Belangrijke constatering onder de panelleden is dat men veel moeite moet doen om relevante informatie over risicobronnen boven water te halen. Ook is de geboden informatie, denk aan openbaarmaking van milieuvergunningen, voor leken niet altijd even begrijpelijk.

De meeste panelleden vinden informatiebronnen, van wie dan ook, slechts ten dele betrouwbaar. "Iedereen schrijft vanuit zijn eigen belangen." Dat geldt ook voor de overheid. Overigens hoeft er niet eens sprake te zijn van bewuste kleuring of sturing, want alle panelleden vinden wel dat de overheid in de communicatie van omgevingsrisico's integer is – althans probeert te zijn.

Men ziet weinig tot geen risico-informatie, afkomstig van de lokale overheid. In dat opzicht is die kwalitatief en kwantitatief ondermaats. Positief geïnterpreteerd: de verantwoordelijke overheden, waaronder de gemeente Skarsterlân, kunnen op dit punt nog een wereld winnen. Vaststaat, dat de omwonenden van Haskerveen een actiever informerende gemeente zullen waarderen.

De panelleden hebben weinig op met alarmering door sirenes. Ze zijn vaak niet eens hoorbaar en worden sowieso onvoldoende serieus genomen. Men handelt in elk geval niet conform het – wel goed bekende – basisscenario.

4.3.5 Risicocommunicatie en burgerparticipatie

Door de hoge(re) betrokkenheid bij omgevingsrisico's zeiden ook betrekkelijk veel panelleden bereid te zijn om verder mee te praten over het opzetten en uitvoeren van de daadwerkelijke risicocommunicatie. Ook zien zij voor zichzelf een rol weggelegd als klankbord voor activiteiten en middelen.

In die zin is het organiseren van panelgesprekken wellicht een geschikte opmaat voor het installeren van een echt klankbord voor risicocommunicatie. We moeten wel in ons achterhoofd houden dat een klankbord niet dé mening van de gemiddelde burger vertegenwoordigt, maar door haar bovengemiddelde kennis en betrokkenheid wel waardevolle, kritische en opbouwende commentaren kan geven.

4.4 Conclusies

4.4.1 Praktische bruikbaarheid van panelgesprekken

Wat hebben we in deze pilot nu geleerd over de risicobeleving en informatiebehoefte van omwonenden van industrieterrein Haskerveen?

1. Kleinschalige panelgesprekken zijn een goede manier om belangrijke parameters voor risicocommunicatie te verkrijgen: de overheid krijgt een beeld van de potentiële doelgroep van risicocommunicatieactiviteiten. Meer specifiek over hun betrokkenheid bij en perceptie van omgevingsrisico's en vooral hun informatiebehoefte.
2. Gesprekken in kleine groepen (6 tot 10 personen) creëren een optimale sfeer om met elkaar openhartig van gedachten te wisselen. Ze zijn 'intiem' genoeg om emoties te kunnen ventileren, maar groot genoeg om elkaars opinies en zienswijzen te corrigeren en/of aan te vullen. In die zin komen er gedeelde inzichten uit. En deze zijn weer van belang voor communicatieadviseurs, die er handvatten uit kunnen distilleren. Vooral de situationele factoren en bijzondere omstandigheden worden beter uitgekristalliseerd dan in (alleen) schriftelijke enquêtes.
3. Panelgesprekken zijn een goede aanvulling op kwantitatief onderzoek, omdat er, zoals gehoopt en verwacht, ingezoomd kan worden op persoonlijke ervaringen en standpunten. Uitkomsten uit het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek bleken in de Friese pilot redelijk consistent. Dit ondanks het feit dat de betrokkenheid van panelleden bij het thema omgevingsrisico's groter is dan van de gemiddelde omwonende van Haskerveen.
4. Het omgekeerde, een panelgesprek zonder kwantitatief onderzoek, is ook een prima optie: de overheid genereert informatie over de doelgroep, waarbij we ons moeten realiseren dat de geselecteerde doelgroep niet representatief is voor de gehele populatie. Deze bias kan minder worden als een gemeente de panelleden actief en ad random rekruteert. Dat houdt in: zelf benaderen in plaats van hén te laten reageren op een algemene uitnodiging. De verwachting is dat een gemeente dan ook wel voldoende mensen bij elkaar kan krijgen. Daar staat tegenover dat de actief benaderde panelleden iets minder gemotiveerd en betrokken kunnen zijn dan bij zelf-selectie door een eerder benaderde steekproef.
Let wel: we kunnen dit niet met hard wetenschappelijk onderzoek onderbouwen, maar slechts baseren op onze ervaring tot nu toe.

5. Kleinschalig panelonderzoek heeft ook waarde als netwerk- en communicatie-instrument. Er kunnen ter plaatse afspraken worden gemaakt tussen inwoners en overheid over acties en vervolgssessies. Bovendien zijn panelleden niet zelden opinieleiders, met een groot netwerk. Denk hierbij aan bestuurders van plaatselijke belangenorganisatie. Het strekt tot aanbeveling dat de overheid zich bij het actief rekruteren van panelleden (ook) richt op het maatschappelijke middenveld. Deze blijken veel contacten in de buurt te onderhouden en zijn in dit opzicht een waardevolle intermediair – ook, of juist voor risicocommunicatie.
6. Panelonderzoek zijn niet alleen geschikte momenten om de bij de mensen levende vragen te inventariseren, ze bieden ook een goed podium om alvast overheidsinformatie aan te bieden. Concreet: Er blijkt een simpele vraag bij iedereen te leven en wel: "Wat doet de gemeente op het gebied van controle en handhaving? Hoe stelt zij zichzelf op de hoogte van alles wat er zich bij risicobronnen afspeelt. Gemeente kunnen op deze vraag anticiperen en hier een presentatie over voorbereiden, die de panelleden getoond kan worden. Maar er zijn op voorhand meer onderwerpen te noemen. (Zie daarvoor Hoofdstuk 5.1).

4.4.2 Wetenschappelijke conclusies

7. We hebben een wetenschappelijke vraagstelling herontdekt, die van de relatie tussen de fysieke afstand van de inwoner tot een risicobron en de betrokkenheid, perceptie en informatiebehoefte. Daar waar eerder onderzoek van de Universiteit Twente zo'n (causale) relatie voor de omwonenden van DSM in Geleen niet kon aantonen, zijn er nieuwe aanwijzingen dat er misschien wel een relatie ligt. De aanwijzingen zijn:
 - a. We hebben een hogere betrokkenheid (involvement) gemeten onder omwonenden van Haskerveen dan in andere onderzoeken (met ad random steekproeven). Dit is echter slechts een indicatief gegeven, aangezien de steekproef in de Friese pilot te klein was om statistisch significante verbanden aan te kunnen tonen;
 - b. We hebben een duidelijke behoefte geconstateerd aan 'duidingsinformatie' bij verschillende zintuiglijke waarnemingen van verschijnselen bij risicobronnen. Deze specifieke behoefte hebben we in kwantitatief onderzoek niet eerder gevonden. Deze constatering heeft veel raakvlakken met de gebeurtenis in Helmond waar mensen niet reageren om sirenes. Kennelijk omdat er geen persoonlijke zintuiglijke waarnemingen zijn gedaan. Uit ander onderzoek en praktijkervaring in de Rijnmond kunnen we ook opmaken dat direct omwonenden van vooral grootschalige industriële complexen een andere informatiebehoefte hebben dan de 'gemiddelde' burger;
 - c. Nader onderzoek naar verschillen tussen perceptie en risico-informatiebehoefte van omwonenden en van doorsnee burgers is relevant en belangrijk voor toekomstig risicocommunicatiebeleid.

4.5 Samengevat: stappenplan voor kwalitatief onderzoek

Om een succesvol kwalitatief publieksonderzoek te doen kan men het volgende stappenplan volgen:

- 1. Formuleer een duidelijke doelstelling, projectopdracht en kies een onderzoeksmethode;**
- 2. Zorg voor bestuurlijk draagvlak en akkoord;**
- 3. Vorm een – liefst kleine – projectorganisatie;**
- 4. Bepaal wie het onderzoek concreet gaat uitvoeren – zelf doen of extern uitbesteden;**

- 5. Maak samen met de andere projectgroepleden een gespreksonderwerp – de vragenlijst van de Friese pilot is een geschikte basis. Bepaal de onderzoeksgroep – met wie wil je gaan praten;**
- 6. Zorg voor de nodige publiciteit – enerzijds als public relations voor het project, anderzijds als mogelijk rekruteringsinstrument;**
- 7. Voer het onderzoek uit en plan dit niet te krap – het advies van een conservatieve doorloopplanning geldt overigens voor het gehele project. Houdt rekening met een tijdsbeslag van drie tot vier maanden;**
- 8. Zorg dat er een heldere rapportage komt, die niet te dik is, maar bovenal pragmatisch opgezet. Biedt deze aan de relevante bestuurders aan;**
- 9. Sluit het project af met ruime publiciteit;**
- 10. Probeer niet te veel tijd te laten zitten tussen onderzoek en eerste concrete activiteiten op het terrein van risicocommunicatie. Pak ook dit vooral praktisch aan. Dat wil zeggen, concentreer je eerst op de 1^e publieksschil en pas daarna op de 2^e en andere doelgroepen. Neem je tijd. Bedenk dat risicocommunicatie noodzakelijk is, maar dat er geen uitvoeringsurgentie bestaat. Althans in een 'normale situatie'.**

5 ADVIEZEN VOOR RISICOCOMMUNICATIE(PLAN)

5.1 Boodschap – gewenste informatie

De omwonenden van industrieterrein Haskerveen hebben een manifeste behoefte aan informatie over de risicobronnen in hun omgeving. Deze informatie moet betrekking hebben op:

- het juist kunnen interpreteren en verklaren van visuele, auditieve en geursignalen die van de risicobronnen op Haskerveen afkomen. Dat kan preventief en re-actief;
- de maatregelen die de gemeente Skarsterlân neemt op het terrein van preventie en preparatie en de activiteiten die ze ontplooit waar het gaat om controle en handhaving van milieuvergunningen;
- het vergroten van de zelfredzaamheid en in die zin dient aan te sluiten bij andere activiteiten, zoals de Postbus 51 'Denk-Vooruit' campagne;
- het vergroten van de algemene kennis ten aanzien van objectieve risicoverschijnselen. Bijvoorbeeld het bijsturen van de risicoperceptie van spoorlijn en waterwegen;
- de mogelijkheden die burgers hebben om actief te participeren als het gaat om risicomanagement. Hierbij denken we concreet aan het gemeentelijke voorlichtingsbeleid over milieuvergunningen c.a.;
- de te maken en de gemaakte bestuurlijke afwegingen rond de inrichting en exploitatie van het industrieterrein Haskerveen, dat wat betreft het bevoegde gezag geheel of gedeeltelijk onder de provincie valt. In dit opzicht dienen gemeente en provincie hun informatie op elkaar af te stemmen. De meeste burgers zien beide als overheid en maken weinig verschil tussen de handhavingsverantwoordelijkheid van de gemeente en die van de provincie;
- het publieksvriendelijker ontsluiten van alle relevante informatie(bronnen): het gebruik van gewone in plaats van juridische taal.

Voor overige onderwerpen van risicocommunicatie verwijzen we naar paragraaf 3.3.3: de top 5 van de in de enquête genoemde thema's. Deze onderwerpen zullen, zo leert de ervaring, ook voor het brede publiek van Skarsterlân en Heerenveen van toepassing zijn.

5.2 Middelen en media

Er is een overtuigende voorkeur voor traditionele communicatie- en informatiemiddelen. Denk hierbij drukwerk, informatie en nieuwsberichten. Maar ook digitale informatie, zoals de gemeentelijke website en elektronische nieuwsbrieven.

De gemiddelde omwonende van Haskerveen heeft betrekkelijk weinig behoefte aan persoonlijk contact, noch met de gemeente, noch met de risicoveroorzaker. Niettemin is er een bepaald publiekssmaldeel dat deze behoefte wel heeft. Een aantal mensen uit de gesprekspanels horen hier bijvoorbeeld toe. In de praktijk blijken de persoonlijke contacten met risicoveroorzakers goud waard bij het 'rationaliseren' van de risicoperceptie. Het helpt burgers de werkelijke gevaren en risico's beter in perspectief te zien. Bijvoorbeeld door hen met eigen ogen te laten zien welke maatregelen een bedrijf neemt om de kans op ongelukken zo klein mogelijk te maken.

Dit impliceert dat het bevoegde gezag, doorgaans de gemeente, zoveel mogelijk met de risicoveroorzakers moet willen samenwerken bij het opzetten van risicocommunicatie.

Voor overige mogelijk in te zetten middelen refereren we aan de genoemde middelen en media uit paragraaf 3.3.2.

5.3 Waarmee beginnen

5.3.1 1^e doelgroepschil

Bij het opzetten van risicocommunicatie is het logisch – ook vanuit het principe van kosten/baten – om acties te organiseren die tegemoet komen aan een zo groot mogelijke behoefte. Anders gezegd, die inspelen op de behoefte van een zo groot mogelijk publiek. Wij noemen dat de eerste doelgroepschil.

Voor deze communicatie adviseren we gebruik te maken van algemene en goed toegankelijke informatiedragers, zoals folders, brochures, kaartmateriaal en eenvoudige teksten.

5.3.2 2^e doelgroepschil

Daarna ligt het voor de hand met meer specifieke doelgroepen te gaan werken. Bijvoorbeeld omwonenden van de concrete risicobronnen, zoals bedrijventerreinen, lpg-stations, transportroutes en zo meer. We noemen dat de tweede doelgroepschil.

Persoonlijke contactmomenten lijken hier zinvoller en effectiever dan bij de algemene risicocommunicatie. Niet exclusief, maar aanvullend op ander informatiemateriaal. Overigens gaan we dan uit van de premisse dat direct omwonenden inderdaad een andere informatiebehoefte hebben dan het brede publiek. Ook al lijkt de gedachte zeer aannemelijk, we kunnen het (nog) niet als een vaststaand en wetenschappelijk onderbouwd feit beschouwen.

5.4 Marketing risicocommunicatie

Een veelgehoorde klacht van gemeenten is dat burgers weinig interesse hebben in informatie over externe veiligheid. Vaak nemen ze dan een presentatie van het rampbestrijdingsplan als voorbeeld. Het moet een teken zijn voor hun goede bedoelingen, maar dat zij aan een matige opkomst op een informatiebijeenkomst ook niets kunnen doen. Zo gesteld klopt dat ook. De vraag is echter of we de tijd van 'saaië informatiebijeenkomsten' niet achter ons moeten laten en overheidscommunicatie niet door een marketingbril moeten zien. Kortom, meer wervend en interactief. En meer als transactie van voordelen: "Wat krijgt u als u komt?" Het antwoord moet niet zijn: 'informatie', maar: 'een amusante avond'.

Overheidscommunicatie, en dus ook risico-informatie, moet wedijveren met talloze andere communicatieacties en prikkels (reclame, TV, internet). En dan moet de overheid net iets meer (moeite) doen dan twintig jaar geleden. Aan de kunst van het verleiden is niets mis. We noemen dat in vakjargon de marketing van communicatie. Anders gezegd, de overheid zal haar communicatie aantrekkelijker moeten maken en vooral de voordelen die het de ontvanger (burgers) biedt.

Risicocommunicatie dient ook aantrekkelijk te worden vormgegeven, zo interactief als mogelijk en met stoffelijke of symbolische incentives. Een zo persoonlijk mogelijke benadering van doelgroepen past heel goed in dit concept. Kleinschaligheid, zoals in panelgesprekken, ook.

5.5 Situationele factoren

Er kunnen, naast de algemene predispositie van burgers ten opzichte van overheid en risicocommunicatie, bijzondere omstandigheden zijn die de risicocommunicatie kunnen beïnvloeden. Bij het bedrijventerrein Haskerveen is dat bijvoorbeeld het beeld dat bij mensen bestaat over de komst van het bedrijventerrein. Haskerveen zou er tegen de wil van de (plaatselijke) bevolking zijn gekomen. Als een machtsact van met name de provincie. Dat vrijwaart de gemeente Skarsterlân tot op zekere hoogte van een hoegenaamde verantwoordelijkheid voor de vestiging van risicoveroorzakers.

Nu Haskerveen er eenmaal is, en deze planologische situatie niet teruggedraaid kan/zal worden, zullen de omwonenden de bevoegde gezagen erop aanspreken dat zij dan op zijn minst alles uit de kast moeten halen om de leefkwaliteit op niveau te houden. Concreet de risicoveroorzakers controleren en proberen om alle overlast (bijvoorbeeld stank) zo klein mogelijk te houden en liefst te beëindigen. Dit is de optiek van waaruit de gemeente Skarsterlân risicocommunicatie (ook) moet benaderen. Althans, voor zover het gaat om de omwonenden van Haskerveen → Wellicht als 2^e schil?

Voor het overige gebied van de gemeente geldt een betrekkelijke geringe risiconiveau – en dat weten de mensen waarschijnlijk ook wel. Dat betekent dat de 1^e schil risicocommunicatie betrekkelijk risicoloos georganiseerd en uitgevoerd kan worden.

In het geval van Haskerveen zijn de situationele factoren redelijk goed in beeld. De boodschap aan andere toekomstige projectorganisaties is dan ook deze omstandigheden ook daar in kaart te brengen. Anders gezegd, zijn er omstandigheden die risicocommunicatie kunnen 'belasten', of juist stimuleren?

6.1 Persbericht



Postadres
Postbus 101
8500 AC Joure

Bezoekadres
Herema State 1, Joure

t (0513) 481 234
f (0513) 413 684

info@skarsterlan.nl
www.skarsterlan.nl

Persbericht

Joure, 5 februari 2007

Skarsterlân en Heerenveen doen pilot-onderzoek naar gewenste voorlichting over omgevingsrisico's

De gemeenten Skarsterlân en Heerenveen starten binnenkort in samenwerking met de Regionale Brandweer Fryslân een zogeheten pilotonderzoek risicocommunicatie. Doel van het onderzoek is te achterhalen hoe de bewoners over mogelijke risico's in hun omgeving denken en welke informatie ze daarover wensen. Deze proef moet een handleiding voor risicovoortlichting opleveren, die ook andere Friese gemeenten kunnen gebruiken voor de communicatie met hun inwoners. Het pilotonderzoek zal worden gehouden onder omwonenden van bedrijvenlocatie Haskerveen, zowel op Skarsterlân als Heerenveens grondgebied.

De zogenoemde omgevingsrisico's kunnen heel breed zijn. Hierbij kunnen we denken aan het transport, opslag en verwerking van gevaarlijke stoffen. Maar ook aan bodem- of watervervuiling, overstromingen, bos- en heidebrand, epidemieën of terrorisme. Niet alle mensen vinden deze verschijnselen even bedreigend of staan er bij stil. Door eerst een kleinschalig onderzoek uit te voeren willen beide gemeenten en de regionale brandweer een beter beeld krijgen wat burgers als risico's ervaren en wat ze er over willen weten.

Onderzoeksopzet

Het plan is eerst een schriftelijke enquête huis-aan-huis te bezorgen in een beperkt gebied rond de bedrijvenlocatie Haskerveen. In deze enquête staan allerlei vragen over het onderwerp omgevingsrisico's. Ook wordt de respondenten gevraagd of zij belangstelling hebben deel te nemen aan een gesprekspanel. In dit panel willen de gemeenten en brandweer nog eens verder over het onderwerp doorpraten.

Aanleiding

Na de rampen in Enschede en Volendam had de regering de Commissie Oosting in het leven geroepen. Een van de adviezen van deze commissie was dat Rijk, provincies en gemeenten actiever dan voorheen met mensen moeten praten en ze informeren over allerlei risicobronnen bij hen in de buurt. Niet alleen over wáár zich risicobronnen bevinden maar ook wat de gevolgen zijn bij een mogelijk ongeluk of calamiteit. Verder moeten ze burgers ook adviezen geven om zichzelf zo goed mogelijk te beschermen bij een ramp. En over wat ze kunnen doen om een calamiteit te voorkomen. Preventieve maatregelen dus.

Landelijke ontwikkelingen

Op dit moment vinden op verscheidene plaatsen in het land proeven plaats met risicocommunicatie. Ook in buurprovincies Groningen en Drenthe. Alle ervaringen met deze experimenten worden bij elkaar gebracht door de Universiteit Twente en het landelijke Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Hierdoor kunnen alle gemeenten en provincies van elkaar leren.

Vervolg

Over enkele weken zullen Brandweer Fryslân, Skarsterlân en Heerenveen nadere informatie geven over het proefonderzoek, zoals de tijdsplanning en de keuze van de straten waar de enquête wordt bezorgd.

Noot voor de redactie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Yde Wierda, persvoorlichter, telefoon (0513) 481 291.

6.2 Begeleidende brief enquête

BRANDWEER

Fryslân



Dhr. J. de Vries

....
....

Postbus 88
8900 AB LEEUWARDEN
Aldlânsdyk 11
8934 AA LEEUWARDEN
Tel. (058) 299 66 99
Fax (058) 299 66 90
www.brandweefryslan.nl
info@brandweefryslan.nl
BTW-nummer: NL 8076.20.105.B01
Banknummer: 028.50.83.368

Datum	5 maart 2007	Behandeld door	Marijke Hagedoorn
Onze referentie		Doorkiesnummer	(058) 299 66 69
Uw referentie		E-mail	m.hagedoorn@brandweefryslan.nl
Uw brief van		Bijlagen	vragenlijst
Onderwerp	onderzoek beleving veiligheidsrisico's		

Geachte heer de Vries,

De gemeenten Heerenveen en Skarsterlân en Brandweer Fryslân willen een beeld krijgen van hoe u denkt over de veiligheidsrisico's in uw omgeving en welke informatie u daarover belangrijk vindt. Wij vragen u daarom mee te doen aan dit onderzoek naar de beleving van veiligheidsrisico's in de omgeving van het bedrijventerrein Haskerveen. De beide gemeenten gebruiken de resultaten bij toekomstige voorlichtingsactiviteiten. Het onderzoek is een eerste Friese proef op dit gebied.

Met veiligheidsrisico's bedoelen we de risico's die het verwerken, opslaan en transporteren van gevaarlijke stoffen met zich meebrengen. Doorgaans zijn die risico's heel erg klein, maar toch kan het eens misgaan, zoals bij de vuurwerkramp in Enschede. Het is belangrijk dat u op de hoogte bent van deze risico's, van hoe u zich tijdens een ramp moet gedragen en van wat u zelf kunt doen om een calamiteit te voorkomen.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer twintig minuten. We zouden u willen vragen de ingevulde vragenlijst vóór 16 maart 2007 in de bijgesloten antwoordevelop terug te sturen naar Brandweer Fryslân. Een postzegel is hierbij niet nodig. Onder de inzendingen verloten beide gemeenten: 2 kaartjes voor een voetbalwedstrijd van sc Heerenveen en ...

Het onderzoek bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. Na het schriftelijke deel met deze vragenlijst, zouden we graag op 23 of 24 april a.s. persoonlijk met u van gedachten wisselen over omgevingsrisico's. Hebt u hier interesse in? Dan kunt u dit op het laatste vel van de enquête aangeven. Wij nemen hiervoor dan contact met u op. De gesprekken vinden plaats op een locatie in de buurt van het industrieterrein.



Meïinoar foarút

0. Introductie

Denk aan naambordjes!!

Mensen in ronde laten gaan zitten of in carré!!

- Welkom
- Voorstellen projectgroep
- Doel van de bijeenkomst en functie gesprek in Friese onderzoekspilot
- Uitleggen wat van de mensen wordt verwacht
- Korte beschrijving programma avond en even noemen gespreksonderwerpen:
 - o Beleving rampen
 - o Beleving risico's
 - o Huidige kennis en informatiebronnen
 - o Gewenste informatie en infobronnen
 - o Verantwoordelijkheid/participatie individu en overheid (+ inhoud informatie → zelfredzaamheid Niet noemen!)

Vragen per deelnemer stellen; met de klok mee en tegen de klok in. Vooraan de rij beginnen en vervolgens bij willekeurige personen.

1. **dagelijkse betrokkenheid/beleving rampen**

- Welke rampen kent men, kan men zich nog herinneren (landelijk en in de buurt)
- Wat ging daar mis, wat was de oorzaak en wat waren de gevolgen
- Waren er persoonlijke gevolgen → lichamelijk en psychisch → was de ramp onderwerp van gesprek binnenshuis en buitenshuis en voor hoe lang? (Binnen of buiten familie en kennissenkring)
- In hoeverre is men ongerust over de mogelijkheid dat bepaalde rampen zich herhalen, is men er mee bezig
- Voor het opnieuw voorkomen van wélke rampen of ramptypen is men het meest ongerust
- Voor wíe is men het meest ongerust, voor zichzelf, familie, vrienden en kennis

2. **dagelijkse betrokkenheid/beleving risico's**

- Als we het over risico's in het leven hebben, aan welke denkt men dan en aan welke het eerste?
- Welke zijn er bij u in de buurt?
 - o Waren die risicobronnen er al toen men er kwam wonen?
- Hoe veel denkt men na over deze risico's? Wat zijn de risico's van het dagelijkse leven?
- Hoeveel praat men erover met familie, vrienden, kennissen en burens?
- Welke gevolgen kunnen die risico's hebben, in de zin van een incident of calamiteit?
- Welke gevoelens heeft men als men aan risico's denkt?
- Als dat negatieve gevoelens zijn, komt dat dan doordat er in het verleden rampen zijn geweest met die risicobronnen? Of juist niet?
- Gelden die risico's specifiek voor hun woonlocatie, of ook voor andere plaatsen.
- Houdt men de risicobronnen in de gaten en hoe doet men dat?

- Kan men aan een risicobron zien hoe groot het risico is, bijvoorbeeld uiterlijke tekens (rookpluim)?
- Wat maakt een risico voor de persoon tot iets bedreigend?
 - o Omvang Gevolgschade
 - o Kans op gevolgschade
 - o Onttrekken aan risico
 - o Oud of nieuw
 - o Menselijk of natuurlijke oorzaak
 - o Kinderen
 - o Actualiteit en relatie met pers
- Hoe veilig voelt men zich thuis of op het werk? Welke gevoelens heeft men als men aan risicobronnen denkt?

3. beleving en persoonlijke omstandigheden

- Denkt men dat de beleving van rampen en risico's te maken heeft met leeftijd, geslacht, woonsituatie (gezin, alleenstaand), opleiding of beroep?
- Of dat er sprake is van een invloed door economische voordelen → brengt werkgelegenheid in streek of men kent iemand die er werkt.

4. vertrouwen in de overheid, risicomanagement

- Wie is verantwoordelijk voor de veiligheid en het zo klein maken van de risico's?
- Wat denkt men dat de overheid (bijvoorbeeld gemeente) doet om risico's te beheersen?
- Bestaat een risicoloze maatschappij?
- In hoeverre accepteert men dat er omgevingsrisico's zijn? Ook in een woonomgeving?

5. huidige informatiebronnen, rol van de persmedia

- Waar haalt men op dit moment de meeste informatie vandaan, als het gaat om rampen en risico's? Noem de middelen en media
- Welke gebruikt men het meeste en hoe wordt de betrouwbaarheid van die middelen/media gezien?
- Wat was de rol van de overheid in het verstrekken van informatie tot nu toe? Welke informatie heeft men tot nu toe van de gemeente of een andere overheidsorganisatie ontvangen?
- Is men daar tevreden over?
- Hoe schat men zijn eigen kennis in als het gaat om het beoordelen van risico's? Met name de kans en de gevolgen van een calamiteit? Vindt men dat men goed of minder goed op de hoogte is?
- Hoort men eens per maand de sirenes?
- Wat zou men doen als ze op een ongebruikelijk tijdstip te horen zijn?

6. gewenste informatiebronnen, rol van de overheid als informatieverstrekker

- Welke informatiebronnen zou men in de toekomst willen hebben of méér willen hebben?

- Wie is (hoofd)verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie over risicobronnen → de gemeente, brandweer, provincie, rijk, bedrijven of andere organisaties? En zijn er nog bepaalde personen die het voortouw moeten nemen?
- Heeft men behoefte aan persoonlijk contact met de overheid en/of met bedrijven?
- Hoe moet contact er uit zien?
- En hoe vaak?
- Wát zou men vooral willen weten? → zelfredzaamheid? (Primair niet noemen)
- En ook: waarom. Wat is het doel van meer kennis (makkelijker en objectiever omgaan met risico's en zichzelf beter kunnen beschermen?)

7. participatie bij risicocommunicatie

- Vindt men betrokkenheid van burgers bij risicocommunicatie belangrijk?
- Hoe zou die er in de praktijk uit kunnen zien?
- Hoe kijkt men tegen eigen actieve inbreng aan?
- Moeten deze gesprekken vervolg krijgen?

8.1 Competenties gesprekleiders:

1. Algemene kwaliteiten van de interviewer:
 - a. Het kunnen beoordelen van de gegeven antwoorden;
 - b. Het spontaan en correct kunnen formuleren van aanvullende vragen;
 - c. De respondent kunnen aanleren van zijn/haar rol is. De respondent moet leren hoe nauwkeurig, uitvoerig en beknopt de informatie moet zijn die hij moet geven. Dit bereikt de interviewer door te laten blijken dat hij het antwoord adequaat vindt of dat nadere toelichting gewenst is.
 - d. Het in stand houden van de vereiste motivatie bij de respondent;
 - e. Het in stand houden van een neutrale houding bij zichzelf en zich niet te laten verleiden tot het afgeven van persoonlijke meningen. Het is van belang dat de interviewer zich niet laat leiden door verwachtingen die hij/zij heeft over de antwoorden van de respondenten.
 - f. Het beheersen van voldoende kennis over het onderwerp;
 - g. Het beheersen van voldoende kennis over het doel van het onderzoek/gesprek;
 - h. De balans weten te vinden tussen een actieve en passieve rol: de interviewer moet geen autoriteit zijn in het gesprek, maar een subtiele leider;
 - i. Het gesprek kunnen leiden zodat niet afgeweken wordt van het (sub)onderwerp;
 - j. Tolerantie en acceptatie ten opzichte van gevoelens en attitudes van de respondenten;
 - k. De respondent vrij kunnen houden van dwang en druk: de respondent mag niet het gevoel hebben dat er haast is of dat hij/zij geen goede antwoorden geeft;
 - l. Goed kunnen luisteren, d.w.z. niet selectief luisteren door bijvoorbeeld te anticiperen op nog te geven antwoorden en respondenten daardoor niet te laten uitpraten.
 - m. De gespreksleider moet – zeker waar het om gesprekken gaat waarin de projectorganisatie een beeld van kennis en houding van het publiek wil krijgen – vermijden zijn eigen opinies en/of kennis al te zeer in te brengen. Ook al meldt een respondent evidente feitelijke onjuistheden. Corrigeren van de respondent leidt tot ongewenste beïnvloeding van het groepsproces.**
2. Persoonlijke eigenschappen van de interviewer:
 - a. Sensitief: de interviewer moet gevoelig zijn en open staan voor andere mensen;
 - b. Empathisch: de interviewer moet zich goed kunnen inleven in andere mensen;
 - c. Instinctief: de interviewer moet instinct hebben voor de gevoelstoestand van de respondenten;
 - d. Enkele karakteristieken delen met de deelnemers (bijv. leeftijd, geslacht, taal);
 - e. Betrokken, maar niet dominant;
 - f. Warm en responsiviteit.
3. Taalgebruik van de interviewer en niveau van het gesprek: pas dit aan op de respondenten.

8.2 Andere factoren:

4. Motivatie van de respondent;
 - a. Intrinsieke motivatie: de intrinsieke motivatie van de respondent wordt mede bepaald door de affectieve kwaliteiten van de interviewer (zie kwaliteiten van de interviewer);
 - b. Extrinsieke motivatie: De respondent moet het doel van het gesprek zien als congruent met eigen waarden of belangen (hij/zij ziet het gesprek als iets waar hij belang bij heeft en waar hij direct of indirect iets mee kan bereiken. Dit wordt bereikt als de respondent het gesprek relevant vindt en de interviewer ziet als een nuttig adres voor zijn informatie/mening.
5. Lengte van het gesprek: de motivatie en concentratie van de respondenten neemt af als het gesprek te lang duurt. Panelgesprek mag maximaal 1,5 uur duren, incl. onderbreking.
6. Omgevingsfactoren:
 - a. Neutrale omgeving is gewenst;
 - b. Eventuele video- of audioapparatuur zo veel mogelijk uit het zicht van de respondenten plaatsen;
 - c. Opstelling van de respondenten: moeten elkaar allemaal kunnen zien
7. Grootte van de groep: ongeveer 10 respondenten.
8. Sjabloon dóórvragen:
 1. Herhaling van de primaire vraag → De interviewer moet dan wel de indruk hebben dat de respondent de vraag in tweede instantie wel zal begrijpen;
 2. Eenvoudige vragen om nadere informatie: "Kunt u mij daarover nog meer vertellen?", "Hoe bedoelt u dat?", "Waarom vindt u dat?", "Hoezo?"
 3. Een korte afwachtende pauze: "Hm". De respondent gaat dan vaak als vanzelf al verder met zijn beantwoording
 4. Herhaling van het antwoord: "U vindt dat....?"
 5. In sommige vallen kan een scherpere vraagstelling volgen, c.q. nodig zijn: "Hoe denkt u er nu zélf over?"
 6. Als interviewer bij doorvragen toch bepaalde weerstanden voelt, kan het raadzaam zijn deze gevoelens te respecteren en dit laten blijken door met de volgende vraag verder te gaan. Soms kan de respondent spontaan alsnog de gevraagde informatie geven, juist omdat de interviewer respectvol is opgetreden.
Het doorvragen door de interviewer mag niet als een "correctie" van de respondent overkomen. Ook mag in het doorvragen geen enkele suggestie doorklinken van het wenselijke antwoord.
9. Introductie interviews:
 1. De interviewer/gespreksleider begint met zich voor te stellen en daarbij in te gaan op zijn rol/functie;
 2. Verder wordt ingegaan wie de initiatiefnemers van de interviews/groepsgesprekken zijn, met welk doel en hoe de terugkoppeling van de resultaten plaatsvindt;
 3. Aankondiging van de (hoofd)onderwerpen;
 4. Kort toelichten programma + tijdsverloop;

5. Korte terugblik op waarom bijeenkomst is georganiseerd en waarom respondenten zijn uitgenodigd;
6. Nogmaals bevestiging dat respondent vrij is tot actieve deelname en maar dat wij dat wel op prijs stellen;

8.3 Voorbeeldintroductie panelgesprekken pilot Friesland

- Goedenavond, welkom op deze bijeenkomst waarop we met u van gedachten willen wisselen over allerlei omgevingsrisico's
- U hebt eerder enquête thuis gehad en ingevuld en daarin aangegeven dat u belangstelling hebt voor dit onderwerp.
- Voordat we daar verder over praten, wil ik u even enkele mensen van de Regionale Brandweer en gemeenten voorstellen:
 - o Marijke Hagedoorn, communicatieadviseur van de Brandweer Fryslân; de Brandweer is de opdrachtgever van dit onderzoeksproject. Zal daar dadelijk iets meer over vertellen.
 - o Yde Wierda, comm.adviseur van de gemeente Skarsterlân
 - o Arjan Glas, comm. adviseur van de gemeente Heerenveen
 - o Andere gasten zijn Jan Gutteling van de Universiteit Twente, die vanavond gewoon komt meeluisteren
 - o En Harmieke Paters, comm.adviseur van de gemeente De Wolden in Drenthe, die een soortgelijk project in haar gemeente doet.
- En ten slotte mijn collega Hans Rebers, die vanavond het een en ander notuleer. En mijn naam is Geert Geujen van het bureau Actorion, die het gesprek zal leiden.
- Huishoudelijke mededelingen:
 - o Programma: van ongeveer 20.00 tot ongeveer 21.30 praten we over risico's en over risicocommunicatie, Rond 21.00 een korte pauze met koffie. Zijn we eerder uitgepraat, stoppen we eerder. Maar in elk geval niet later dan 21.30 uur, zoals in de brief stond.
 - o Van de avond en van de enquêtes wordt een rapport gemaakt, dat u uiteraard allen kunt krijgen. Hebt u e-mail, krijgt u het digitaal en anders per post.
 - o Maar eerst even een voorstelronde van uw kant. Wie bent u en waarom bent u vanavond gekomen?
 - o We spreken af dat u op elk moment dat u dat wenst vragen kunt stellen, of aan anderen die aan het woord zijn om een toelichting kunt vragen.
 - o Het is de bedoeling dat iedereen vanavond voldoende aan de beurt komt om zijn/haar verhaal te doen of om vragen te stellen.
 - o
- Kort even het doel van dit gesprek en de eerder gehouden enquête:
 - o Pilot Friesland, waarvan andere gemeenten gebruik kunnen maken bij het communiceren en voorlichten over omgevingsrisico's
 - o Daartoe willen we eerst een beeld krijgen wat mensen van rampen en risico's vinden en wat voor soort voorlichting ze op prijs stellen.