



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

## Rapport

# Publieksonderzoek naar risicobeleving in de regio Haaglanden

drs. N. Beumer/ M. Brouwer

E8986 | november 2007

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 |

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>1 Kennis en beleving van risicobronnen</b>	<b>5</b>
1.1 Eerste associatie bij de woorden ‘risico’s en risicobronnen’	5
1.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	5
1.2 Spontane kennis van aanwezige risicobronnen	6
1.2.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	7
1.3 Geholpen kennis van aanwezige risicobronnen	8
1.3.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	8
1.4 Kennis gevolgen ongelukken met risicobronnen	9
1.5 Conclusies ten aanzien van huidig kennisniveau	10
<hr/>	
<b>2 Risicoperceptie en gevoelens bij risico’s</b>	<b>11</b>
2.1 Beoordeling gevaar van specifieke risicobronnen	11
2.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	12
2.2 Gevolgen ongelukken met risicobronnen	12
2.3 Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen	13
2.4 Mate waarin men gevaar ziet in het wonen nabij risicobron	14
2.4.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	15
2.5 Mate waarin men risico’s uit de weg gaat	15
2.6 Conclusies ten aanzien van risicoperceptie	16
<hr/>	
<b>3 Acceptatie en verantwoordelijkheden</b>	<b>17</b>
3.1 Acceptatie van omgevingsrisico’s	17
3.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	17
3.2 Verantwoordelijkheden	18
3.2.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	18
3.3 Conclusies ten aanzien van acceptatie en verantwoordelijkheden	19
<hr/>	
<b>4 Zelfredzaamheid</b>	<b>20</b>
4.1 Kennis om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen	20
4.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	20
4.2 Verdiepen in risicobronnen	21
4.3 Kennis ten aanzien van sirene	21
4.4 Reactie bij afgaan sirene op een ongebruikelijk tijdstip	22
4.4.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken	22
4.5 Conclusies ten aanzien van zelfredzaamheid	23
<hr/>	
<b>5 Informatievoorziening en -behoefte</b>	<b>24</b>
5.1 Informatie van instanties	24
5.2 Bekendheid risicokaart	24
5.3 Verantwoordelijkheid ten aanzien van communicatie over risicobronnen	25

5.4	Persoonlijk belang om over risico's geïnformeerd te worden	27
5.5	Informatiebehoefte ten aanzien van acties overheid	28
5.6	Informatiebehoefte ten aanzien van controle op risicobronnen	29
5.7	Informatiebehoefte ten aanzien van de aanwezigheid van bedrijven met gevaarlijke stoffen	30
5.8	Gewenst communicatiekanaal	31
5.8.1	Verschillen naar achtergrondkenmerken	31
5.9	Frequentie van communiceren over risico's	32
5.10	Conclusies ten aanzien van informatiebehoefte	33

---

### **Bijlagen**

1	Onderzoeksverantwoording
2	Methode

# Samenvatting

## *Beeldvorming risico's*

Inwoners van de regio Haaglanden associëren de woorden 'risico's en risicobronnen' allereerst met verkeer. Criminaliteit en chemische bedrijven volgen respectievelijk op de tweede en derde plaats. Opvallend is dat na een omschrijving van 'risico's en risicobronnen' een minderheid spontaan risico's in de directe omgeving kan noemen. Geholpen herkennen burgers wel de aanwezigheid van risicobronnen die zich binnen een straal van ongeveer 500 meter in de woonomgeving bevinden.

## *Risicoperceptie en gevoelens bij risico's*

Als een lijst met 20 rampen wordt voorgelegd, worden vooral 'verkeersongevallen', 'ziektegolf' en 'verstoring van de openbare orde' als waarschijnlijke rampen in de toekomst genoemd. Opvallend is dat rampen die verder van mensen afstaan, zoals terrorisme, overstromingen en een ongeluk op het water, beduidend minder vaak in dit verband naar voren komen.

Inwoners uit de regio Haaglanden zijn zich ervan bewust dat bij een ongeluk met een van de genoemde risicobronnen gewonden of doden kunnen vallen. Desondanks voelt men zich in het algemeen niet angstig of gespannen als men aan risicobronnen denkt. Aan de andere kant voelen burgers zich toch ook niet geheel rustig en op hun gemak bij dergelijke gedachten. Kennelijk liggen de gevoelens in het midden: enigszins gespannen en dus (ook) enigszins rustig. Mogelijk is er sprake van het vermijden van informatie en gevoelens omtrent dit onderwerp.

## *Acceptatie van omgevingsrisico's en verantwoordelijkheden*

Hoewel driekwart van de inwoners het onaanvaardbaar vindt dat er in de woonomgeving van mensen gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen, accepteert een ongeveer even groot deel in bepaalde mate *kleine* incidenten. Opvallend is dat circa de helft van de burgers *grotere* incidenten accepteert.

Nagenoeg alle inwoners vinden dat zowel bedrijven als de gemeente verantwoordelijk (moeten) zijn voor een veilige woonomgeving. Niet iedereen is echter van mening dat deze verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk goed ten uitvoer wordt gebracht. Verder vindt de ruime meerderheid van de burgers dat ze geen invloed hebben op de aanwezigheid van risicobronnen.

## *Zelfredzaamheid*

Een minderheid *denkt* voldoende te weten om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen bij een ongeval met gevaarlijke en brandbare stoffen. Nagenoeg alle inwoners weten dat de sirene iedere eerste maandag van de maand getest wordt. Toch leidt dit in voorkomende gevallen niet altijd tot het gewenste gedrag, oftewel het daadwerkelijk volgen van de voorgeschreven procedure. Slechts een klein deel van de respondenten verdiept zich actief in risico's in de omgeving.

### *Informatievoorziening en -behoefte*

Veel mensen hebben het afgelopen jaar geen informatie over risico's of risicobronnen in hun omgeving van de gemeente of van bedrijven ontvangen. Daarbij zegt men echter veelal dat ze deze informatie niet hebben gemist omdat er zich geen concrete situaties hebben voorgedaan. Ook de provinciale digitale risicokaart is bij slechts een klein deel van de inwoners uit de regio bekend.

De ondervraagden leggen de verantwoordelijkheid voor informatie over risico's meer bij de gemeente dan bij zichzelf. Zelfs de bedrijven zijn volgens hen meer verantwoordelijk voor de informatie dan zichzelf.

Toch lijkt de informatiebehoefte groot te zijn: rechtstreeks gevraagd vindt men van veel onderwerpen dat er door de overheid informatie gegeven zou moeten worden. In hoeverre men deze informatie ook daadwerkelijk tot zich neemt als deze wordt aangeboden is daarmee niet bekend. Een aanwijzing krijgen we als er naar de *eigen* behoefte aan informatie van inwoners wordt gevraagd: dan is de behoefte kleiner.

Men prefereert vooral schriftelijke communicatiemiddelen die worden thuisbezorgd, maar ook internet, als gewenste manier om informatie te ontvangen. Het is daarom opvallend dat de risicokaart op internet relatief weinig wordt geraadpleegd.

# Inleiding

## Doelstelling publieksonderzoek risicobeleving

De regio Haaglanden wil via dit onderzoek inzicht krijgen in de risicobeleving binnen de regio. Er is expliciet aandacht voor de negen verschillende gemeenten in de regio: Delft, Den Haag, Rijswijk, Wassenaar, Zoetermeer, Westland, Midden-Delfland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp.

Naast de risicobeleving en de informatiebehoefte, is het belangrijk te weten hoe bekend de inwoners van de regio Haaglanden zijn met risicobronnen in de eigen omgeving. Hierbij vormt de mate waarin men risico's in de directe omgeving spontaan kan noemen een belangrijk onderdeel. Ook de gevolgen van risico's, de perceptie ervan, de overheidsmaatregelen en de zelfredzaamheid komen aan bod. Verder diende het onderzoek aandacht te besteden aan de manier waarop de communicatie over risico's en risicobronnen volgens de inwoners vorm moeten krijgen.

## Onderzoeksopzet

In de periode van 11 tot en met 22 oktober 2007 is aan 3.609 inwoners uit de regio Haaglanden een vragenlijst voorgelegd over dit onderwerp. De vragenlijst is elektronisch beschikbaar gesteld. Uiteindelijk hebben 1.497 inwoners de vragenlijst ingevuld. Deze inwoners hebben via hun eigen computer deelgenomen aan het onderzoek. De steekproef vormt een goede afspiegeling van de inwoners van de diverse gemeenten binnen de regio Haaglanden en is evenwichtig verdeeld over geslacht, leeftijdsklasse en opleidingsniveau. We kunnen daarom spreken van een representatieve steekproef.

In de onderstaande tabel zijn de responspercentages per gemeente weergegeven.

### 1 | *Responstabel*

Gemeente	Bruto uitgezet	Netto respons	% Respons
Delft	344	163	47
Den Haag	1.185	319	27
Rijswijk	342	169	49
Wassenaar	275	123	45
Zoetermeer	358	167	47
Westland	284	165	58
Midden-Delfland	130	47	36
Leidschendam-Voorburg	335	182	54
Pijnacker-Nootdorp	356	162	46
<b>Totaal</b>	<b>3.609</b>	<b>1.497</b>	<b>45</b>

Bron: TNS NIPO, 2007

## **Vragenlijst**

Voor de vragenlijst is gebruikgemaakt van vragen uit de ‘Wegwijzer risicocommunicatie-Sleutelbos binnen handbereik’ van het IPO. Aan deze vragenlijst zijn enkele nieuwe vragen toegevoegd.

## **Inhoud rapport**

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de resultaten. We gaan in op de beeldvorming van de bevolking ten aanzien van risico's en de veroorzakers hiervan. Zowel sociale risico's (criminaliteit, gevaar/onveilig gevoel) en fysieke risico's komen aan bod. Echter, in de uitwerking van de risicocommunicatie worden de sociale risico's buiten beschouwing gelaten.

De waarschijnlijkheid waarmee zich een ramp voordoet, de gevoelens die men heeft bij risico's en de zelfredzaamheid komen in deze rapportage ook aan bod. Tot slot geeft dit onderzoek inzicht in hoe inwoners de rol van de overheid ten opzichte van de eigen verantwoordelijkheid zien, evenals inzicht in de bestaande informatiebehoefte.

Om een zo duidelijk mogelijk beeld te schetsen bespreken we alleen de meest opvallende verschillen tussen leeftijdsgroepen en gemeenten in deze rapportage. In de bijlagen zijn de onderzoeksverantwoording en een toelichting op de onderzoeksmethode te vinden.

# 1 Kennis en beleving van risicobronnen

## 1.1 Eerste associatie bij de woorden 'risico's en risicobronnen'

---

2 | Top 15 van associaties bij risico's (n=1.497)

---

Associatie	%
Verkeer/openbaar vervoer	32
Criminaliteit	22
Chemische bedrijven/gevaarlijke stoffen	15
Gevaar/onveilig gevoel	13
Hangjongeren/gewelddadige jeugd	12
Brand	9
Aanslagen/terrorisme	8
Milieuvervuiling	6
Weg/bestrating	6
Benzinestation/gastankstation	5
Natuurgeweld	5
Ontploffingsgevaar/vuurwerkopslag	4
Ongelukken/ongevallen/rampen algemeen	4
Ziekte/gezondheid	4
Multiculturele samenleving	4
Weet niet/geen opgave	5

Bron: TNS NIPO, 2007

---

Vooraf 'verkeer' associeert men met risico's en risicobronnen. Sociale risico's als 'criminaliteit' en 'gevaar/onveilig gevoel' behalen respectievelijk een tweede en vierde plek. In het geval van criminaliteit gaat het om verschillende activiteiten die onder criminaliteit geschaard kunnen worden zoals beroving, overval, inbraak, diefstal en vandalisme.

### 1.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

#### *Leeftijd*

De grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde zijn te vinden bij 55-plussers. Zij associëren risico's en risicobronnen relatief vaak met 'criminaliteit' (26%) en 'onveilig gevoel' (20%) relatief vaker.



### Gemeente

Inwoners van de gemeente Westland en Pijnacker-Nootdorp associëren risico's duidelijk vaker met verkeer (resp. 40% en 43%). Transport van gevaarlijke stoffen wordt vaker in Pijnacker-Nootdorp en Delft genoemd dan gemiddeld (beide 23%). In de gemeente Delft associeert men risico's ook vaker met 'onveilig gevoel' (25%).

## 1.2 Spontane kennis van aanwezige risicobronnen

Vervolgens is een tekst met omschrijving van risico's en risicobronnen aan alle ondervraagden voorgelegd:

*Onder risicobronnen verstaan we bedrijven of instellingen die gevaarlijke stoffen gebruiken of opslaan. Gevaarlijke stoffen zijn stoffen die brandbaar, explosief, giftig of radioactief zijn. Deze stoffen kunnen ook over weg, spoor en water en door buisleidingen worden vervoerd. (Vracht)wagens, treinen en schepen kunnen dus ook risicobronnen zijn. Ook in uw gemeente lopen inwoners een veiligheidsrisico als het gaat om rampen en ongevallen.*

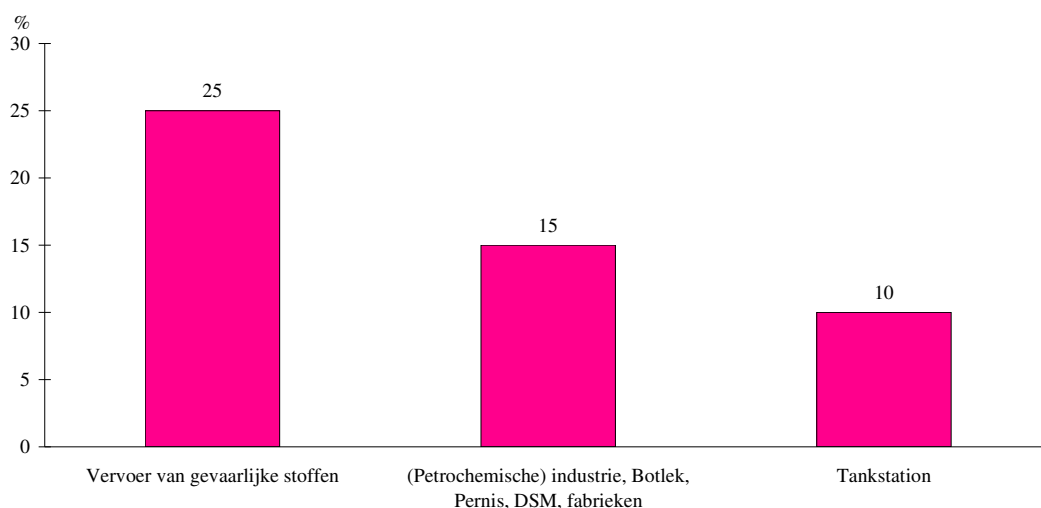
Na deze omschrijving geven twee van de vijf inwoners (41%) van de regio Haaglanden aan dat zij risico's of risicobronnen uit hun omgeving weten te noemen.

Vervolgens heeft deze groep (spontaan) aangegeven welke risicobronnen er volgens hen dan zijn.

---

### 3 | Spontaan meest genoemde risico's en risicobronnen in de omgeving (n=619)

---



Bron: TNS NIPO, 2007

---

Het blijkt dat een aantal associaties die spontaan genoemd werden, ook nu een hoge plaats behalen: ‘vervoer van gevaarlijke stoffen’ staat nu zelfs op nummer één.<sup>1</sup> Ook de risico-objecten ‘industrie’ en ‘aanwezige tankstations’ noemen inwoners nu meer dan bij de associatievraag.

Ondervraagden noemen ook enkele namen van specifieke veroorzakers van risico’s in de omgeving: Europoort, Maasvlakte, Rijnmond, Botlek, Pernis, DSM, TNO, Schiphol en tuinbouwbedrijven.

### **1.2.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken**

#### *Leeftijd*

Jongeren (18-34 jaar) noemen de volgende risicobronnen spontaan vaker dan gemiddeld: ‘industrie’ (25% vs. 19%), ‘verkeer’ (13% vs. 8%) en ‘terrorisme’ (6% vs. 2%).

#### *Gemeente*

In Delft en Pijnacker-Nootdorp zegt men vaker omgevingsrisico’s te kunnen noemen dan gemiddeld (resp. 68% en 58% versus 41%). In Den Haag en Zoetermeer (resp. 36% en 30%) is men minder zeker van zichzelf.

In de gemeente Delft geeft men vaker dan gemiddeld aan dat er een kernreactor en industrie in hun omgeving aanwezig zijn (resp. 18% vs. 3% en 48% vs. 19%). Ook de inwoners van de gemeente Midden-Delfland en Westland noemen industrie als risicobron in hun omgeving (resp. 41% en 62%). In Wassenaar noemt men vaker ‘tankstation’ en ‘verkeer’, terwijl inwoners van Rijswijk en Leidschendam-Voorburg bovengemiddeld aan het vervoer van gevaarlijke stoffen in hun omgeving als risicobron denken.

---

<sup>1</sup> Hierbij maken we geen onderscheid in het vervoermiddel; transport via het spoor, het water en de weg worden allemaal genoemd.

### 1.3 Geholpen kennis van aanwezige risicobronnen

Vervolgens is een lijst van potentiële risicobronnen voorgelegd, met de vraag aan te geven welke van deze zich binnen een straal van ongeveer 500 meter in de woonomgeving bevinden.

---

#### 4 | Mogelijke risicobronnen in de woonomgeving (n=1.497)

---

Risicobron	Ja %	Weet niet %
Tankstation zonder LPG	42	6
Weg als transportroute voor gevaarlijke stoffen	33	13
Tankstation met LPG	32	9
Spoor als transportroute voor gevaarlijke stoffen	17	7
Opslag van vuurwerk	10	15
Water als transportroute voor gevaarlijke stoffen	8	4
Opslag of productie van gevaarlijke stoffen	7	19
Pijpleidingen als transportroute voor gevaarlijke stoffen	4	32

Bron: TNS NIPO, 2007

---

Van de lijst kennen de inwoners vooral een tankstation (met of zonder LPG) als mogelijke risicobron in de directe woonomgeving. Wederom is men veelal ook bekend met 'transportroute voor gevaarlijke stoffen', maar dan vooral via de weg. Of er pijpleidingen met dit doel in de woonomgeving zijn, is bij een derde van de ondervraagden niet bekend.

Gevraagd is of de voorgelegde risicobronnen zich al in de omgeving bevonden toen men er kwam wonen. Dit is bij de meeste risicobronnen het geval (gemiddeld ongeveer 80%-90%).

#### 1.3.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

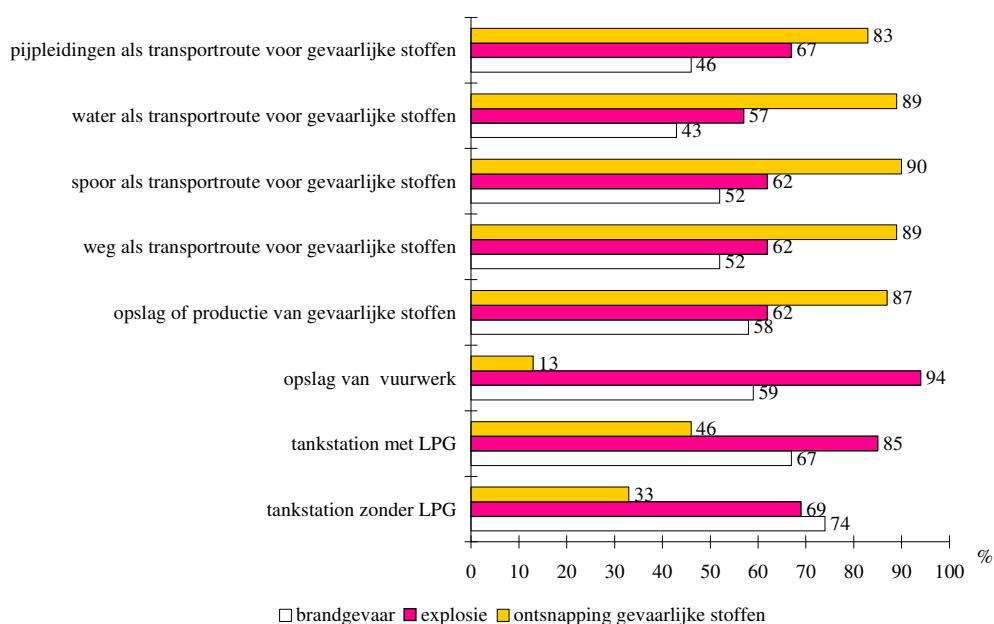
##### Gemeente

Een tankstation zonder LPG is volgens de inwoners vaker in de woonomgeving aanwezig als men in de gemeente Den Haag woont (45%). Inwoners van Delft zeggen meer dan gemiddeld dat er in hun buurt een opslag of productie is van gevaarlijke stoffen (14%). De weg als transportroute noemen met name de inwoners van Zoetermeer (45%), Leidschendam-Voorburg (45%), Pijnacker-Nootdorp (41%) en Delft (50%).

## 1.4 Kennis gevolgen ongelukken met risicobronnen

Voor elk van de voorgelegde risicobronnen hebben de ondervraagden aangeven wat de gevolgen zijn van een ongeluk met de betreffende bron: explosie, brandgevaar of gevaar voor ontploffing.

### 5 | *Inschatting gevolgen van een ongeluk met een voorgelegde risicobron (n=1.497)*



Bron: TNS NIPO, 2007

Gezien de benaming noemt men 'ontsnapping van gevaarlijke stoffen' logischerwijs vooral bij de risicobronnen betreffende transport van gevaarlijke stoffen en/of opslag en productie van gevaarlijke stoffen. Ongelukken met tankstations of vuurwerkopslag leiden eerder tot explosies, aldus de ondervraagden.

## 1.5 Conclusies ten aanzien van huidig kennisniveau

### **Handvatten voor risicocommunicatie**

Afgaande op de uitkomsten, blijken de inwoners van de regio Haaglanden matig op de hoogte van risicobronnen in de directe woonomgeving. Enerzijds kan dit duiden op een gevoel van veiligheid: men ervaart eventuele bronnen niet als risicobron.

Anderzijds kan het te maken hebben met een gebrek aan kennis of interesse. Dit kan in geval van calamiteiten een probleem vormen.

### **Aanbeveling voor risicocommunicatie**

Informatie over verschillende soorten risicobronnen in de directe woonomgeving kan bijdragen aan de nodige bewustwording en kennis over de te volgen procedures bij eventuele calamiteiten. Hierbij moet er uiteraard wel voor gewaakt worden geen onrust te creëren door inwoners het idee te geven dat ze in een 'gevaarlijke' omgeving wonen.

## 2 Risicoperceptie en gevoelens bij risico's

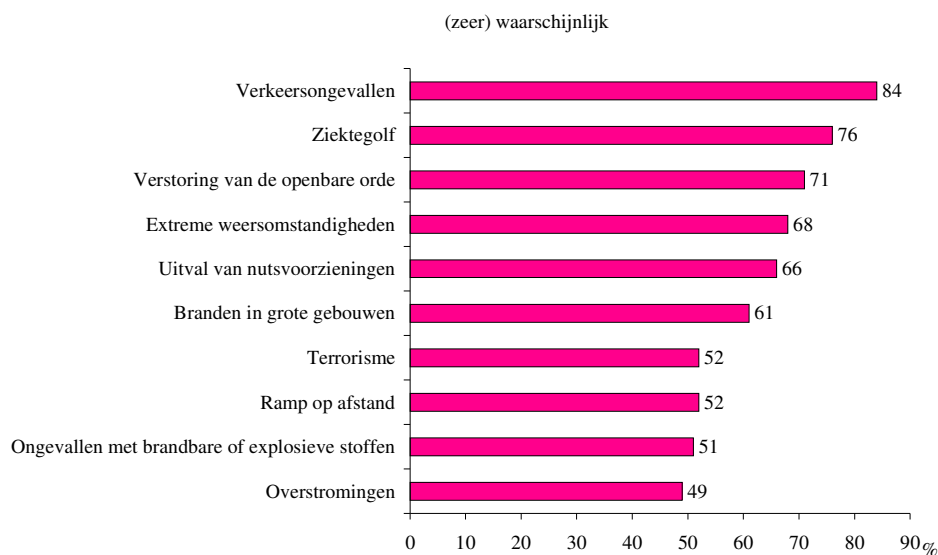
### 2.1 Beoordeling gevaar van specifieke risicobronnen

De ondervraagden hebben 20 soorten rampen voorgelegd gekregen. Bij elk van deze rampen heeft men aangegeven hoe waarschijnlijk het volgens hen is dat een dergelijke ramp zich in de toekomst in hun directe woonomgeving voor doet.

---

6 | Top tien van meest waarschijnlijke rampen (n=1.497)

---



Bron: TNS NIPO, 2007

---

Als het gaat om welk gevaar het grootst wordt ingeschat, dan is dat zonder meer 'verkeersongevallen'. Hetzij op de weg dan wel op het spoor. Ook 'ziektiegolf' en 'verstoring van de openbare orde' eindigen hoog in de lijst van waarschijnlijke rampen.

Opvallend is dat rampen die verder van mensen afstaan, zoals terrorisme, overstromingen en een ongeluk op het water, beduidend minder vaak als potentiële ramp in de eigen woonomgeving worden genoemd. Verder is op te merken dat men vooral het transport van gevaarlijke stoffen en een tankstation als *mogelijke* risicobronnen in de directe omgeving aanmerkt. Men acht een ongeluk of ramp met deze bronnen niet heel waarschijnlijk.

## 2.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

### Leeftijd

Met name de 55-plussers verwachten enkele rampen eerder in de eigen woonomgeving dan andere leeftijdsgroepen. Het gaat dan om 'ramp op afstand' (58%), 'uitval van nutsvoorzieningen' (74) en 'terrorisme' (57%).

### Gemeente

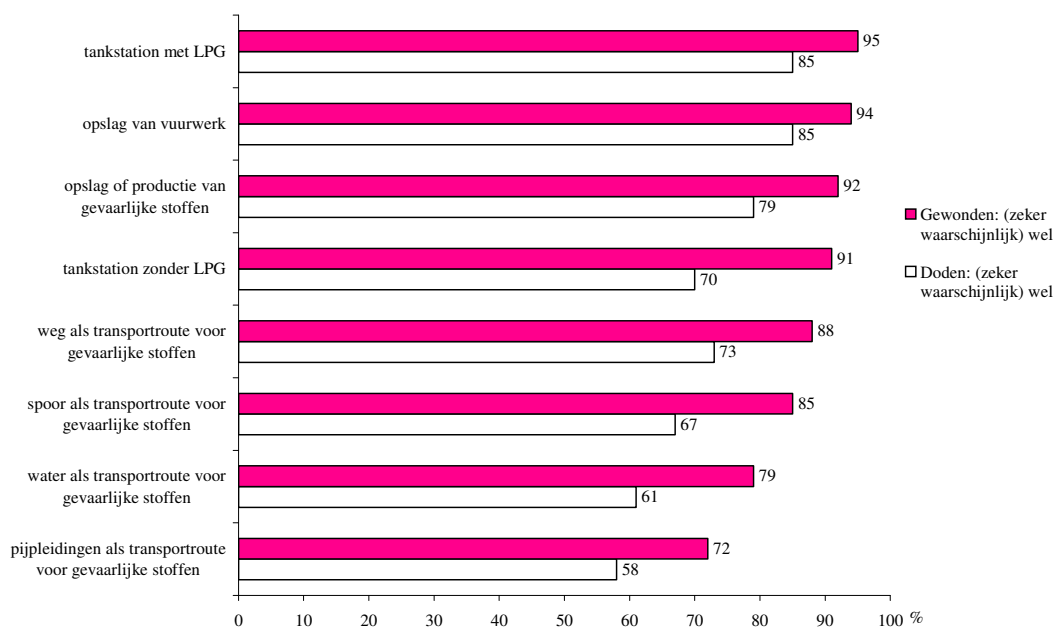
Voorals in Den Haag acht men de kans op een 'brand in grote gebouwen', 'verstoring van de openbare orde' en 'terrorisme' waarschijnlijker dan gemiddeld. In het Westland en in Pijnacker-Nootdorp vindt men de 'uitval van nutsvoorzieningen' waarschijnlijker dan gemiddeld (resp. 80% en 82% versus 66%). Daarnaast zien inwoners van het Westland 'extreme weersomstandigheden' ook vaker als een waarschijnlijke ramp in de directe woonomgeving (78%); mogelijk vanwege de schade die dit kan toebrengen aan de tuinbouw in deze regio.

## 2.2 Gevolgen ongelukken met risicobronnen

---

7 | *Verwachting dat er bij ongelukken personen gewond kunnen raken of zelfs gedood kunnen worden (percentage dat dit in zekere mate verwacht, n=1.497)*

---



Bron: TNS NIPO, 2007

---

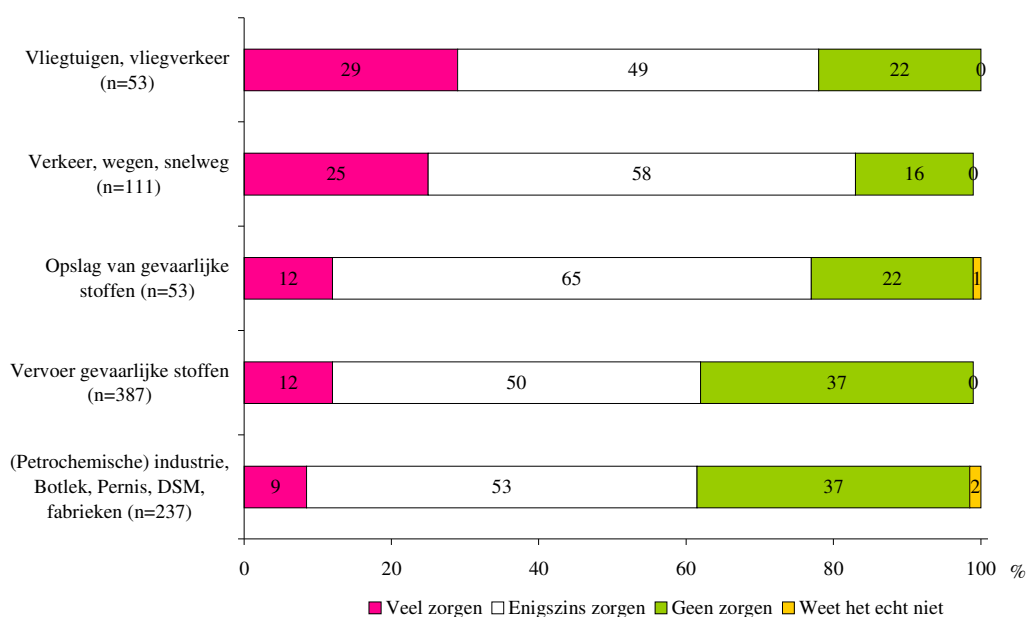
Ongelukken met elk type risicobron kunnen volgens de ruime meerderheid van de ondervraagden tot gewonden leiden. De dodelijkheid van een dergelijk ongeluk wordt

wat minder groot ingeschat – vooral ongelukken met bronnen met explosiegevaar kunnen volgens de inwoners nogal eens tot doden leiden.

### 2.3 Gevoelens naar aanleiding van risicobronnen

Aan de inwoners die spontaan risico's of risicobronnen in de omgeving benoemen, is gevraagd in welke mate men zich over elk van deze bronnen zorgen maakt.

8 | *In welke mate men zich zorgen maakt over risico's en risicobronnen (percentage dat heeft aangegeven welke risico's of risicobronnen er in de omgeving aanwezig zijn)*



Bron: TNS NIPO, 2007

In het eerste hoofdstuk zagen we dat 'vervoer van gevaarlijke stoffen' spontaan het meest genoemd werd als risico in de omgeving. Bijna twee derde van de burgers die dit aangaf, maakt zich hier enigszins tot veel zorgen over.

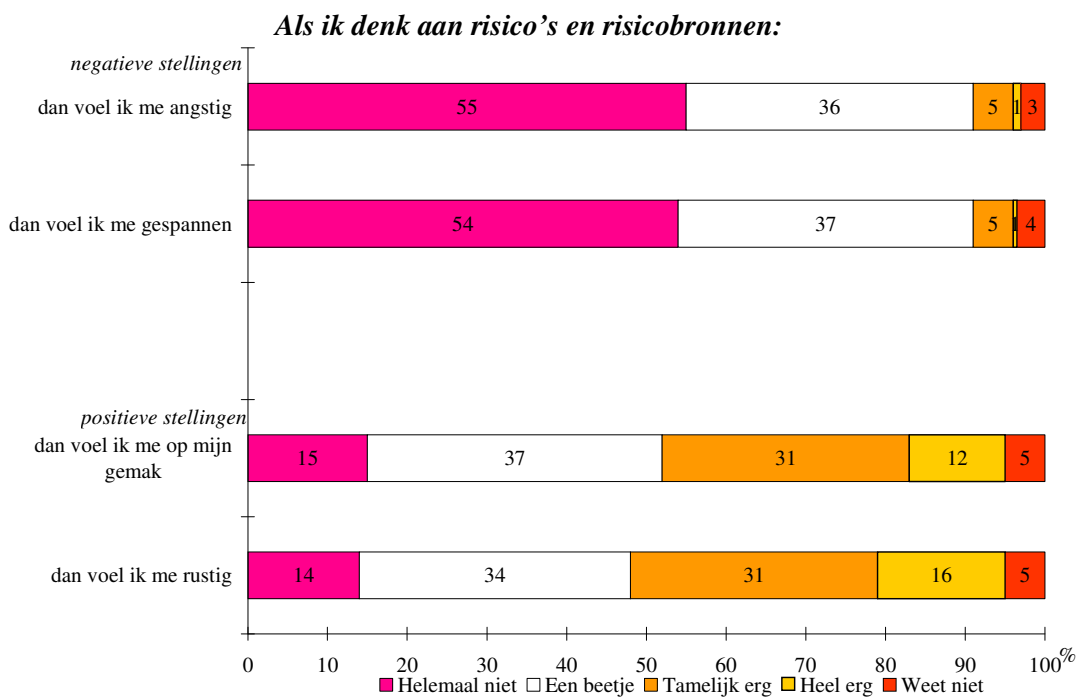


## 2.4 Mate waarin men gevaar ziet in het wonen nabij risicobron

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

Allereerst is de stelling voorgelegd 'ik vind wonen in de buurt van een risicobron gevaarlijk'. Een ruime meerderheid is het met deze stelling (helemaal tot grotendeels) eens. Er zijn ook meer direct gevoelens gemeten met behulp van stellingen:

### 9 | Gevoelens door het denken aan risico's en risicobronnen



Bron: TNS NIPO, 2007

Hieruit blijkt dat inwoners uit de regio Haaglanden zich in het algemeen niet angstig of gespannen voelen als men aan risicobronnen denkt. Anderzijds blijkt dat men zich toch ook niet geheel rustig en op zijn gemak voelt bij dergelijke gedachten. Kennelijk liggen de gevoelens in het midden: enigszins gespannen en dus (ook) enigszins rustig.

## 2.4.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

### Leeftijd

Meest opvallend is dat hoe ouder inwoners uit de regio zijn, hoe gevaarlijker men het wonen in de buurt van een risicobron vindt (18-34 jaar: 64%, 35-54 jaar: 66%, 55 jaar en ouder: 82%).

### Gemeente

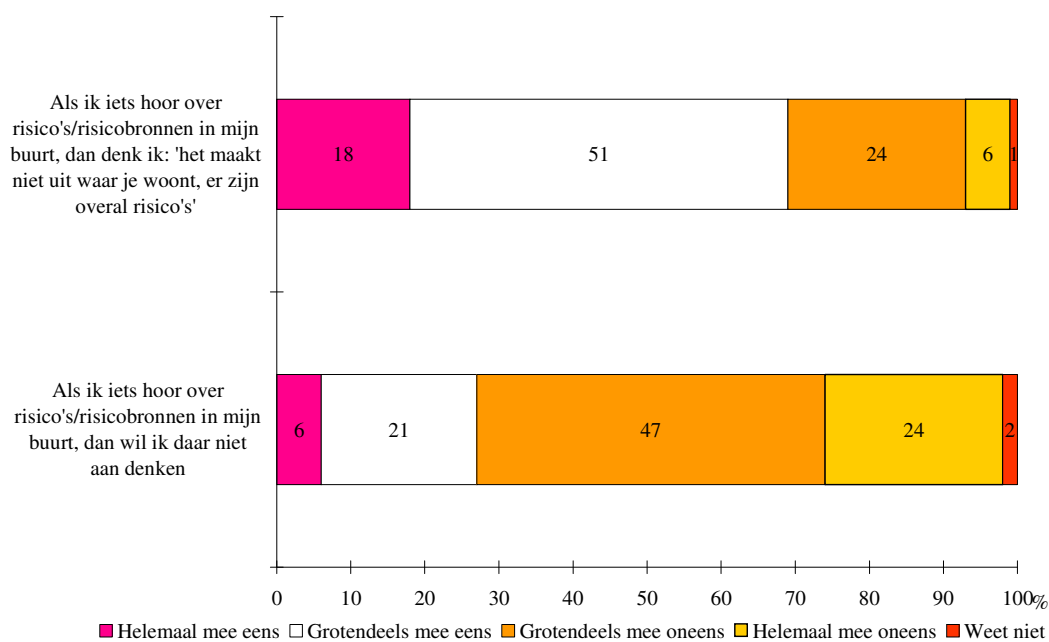
Ondervraagden uit Den Haag voelen zich minder rustig en minder op zijn gemak als men aan risico's denkt dan in andere gemeenten (respectievelijk 43% en 39%).

## 2.5 Mate waarin men risico's uit de weg gaat

---

10 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)

---



Bron: TNS NIPO, 2007

Een meerderheid van de respondenten is van mening dat 'het niet uitmaakt waar je woont, er zijn overal risico's'. Meer dan een kwart gaat informatie over risicobronnen uit de weg als ze iets horen over risico's en risicobronnen in de buurt.

## 2.6 Conclusies ten aanzien van risicoperceptie

### **Handvatten voor risicocommunicatie**

Inwoners hebben een realistisch beeld van de kans dat een ramp zich voordoet en de mogelijke fatale gevolgen van een ongeluk met een risicobron. Toch lijkt het erop dat men hier geen sterke gevoelens van angst door krijgt, en daarmee samenhangend is er een grote acceptatie dat er nu eenmaal overal risicobronnen zijn. Hollandse nuchterheid lijkt hier de overhand te hebben. Aan de andere kant is er wel degelijk een groep waarvoor dit niet geldt: zij voelen zich onprettig bij het denken aan mogelijke risico's en kunnen zich daardoor zelfs afsluiten voor alle informatie hieromtrent.

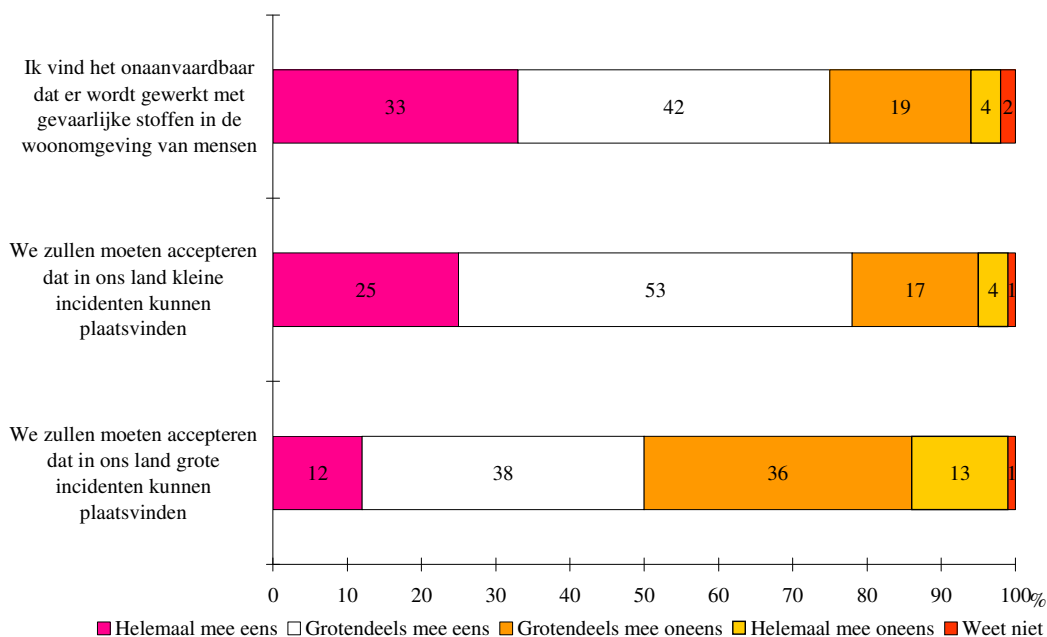
### **Aanbeveling voor risicocommunicatie**

Van belang is dat aandacht wordt besteed de groep die gerust gesteld moet worden. Hoewel het van belang is een realistisch beeld te schetsen van de daadwerkelijke kans dat een ongeluk zich voordoet en de mogelijke gevolgen hiervan, moet deze groep wel ontvankelijk zijn voor deze boodschap. Benadrukken dat kennis over hoe te handelen bij rampen leidt tot een (aanzienlijk) grotere veiligheid voor zichzelf en anderen kan hierin een eerste stap zijn.

### 3 Acceptatie en verantwoordelijkheden

#### 3.1 Acceptatie van omgevingsrisico's

11 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)



Bron: TNS NIPO, 2007

Hoewel driekwart van de inwoners het onaanvaardbaar vindt dat er in de woonomgeving van mensen gewerkt wordt met gevaarlijke stoffen, accepteert een ongeveer even groot deel in bepaalde mate *kleine* incidenten. Opvallend is dat circa de helft van de burgers *grotere* incidenten accepteert.

##### 3.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

###### Leeftijd

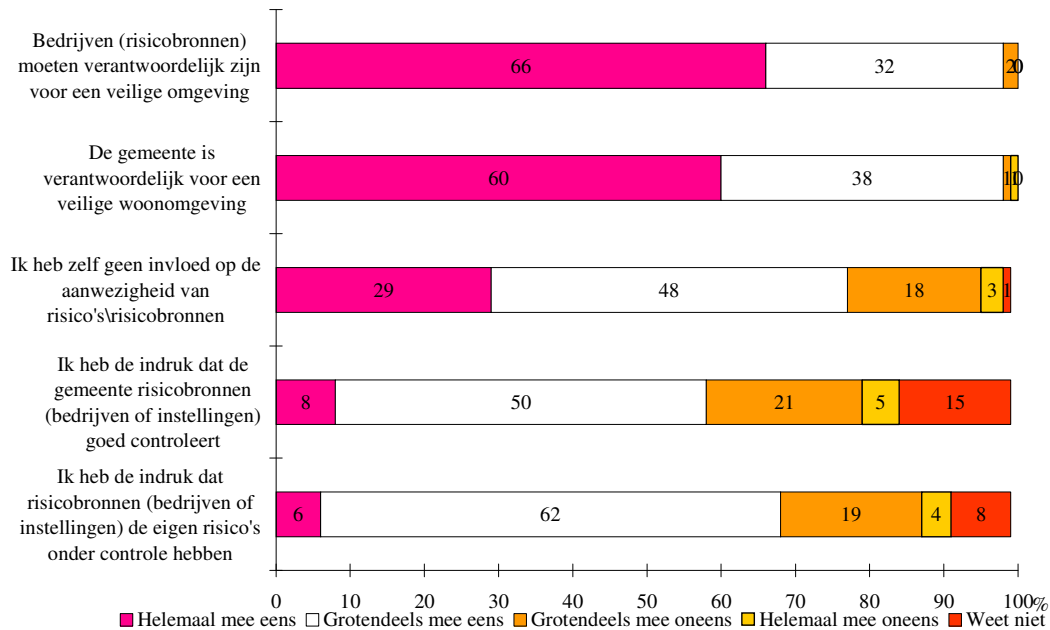
Hoe ouder men is, hoe vaker men het onaanvaardbaar vindt dat er in de woonomgeving van mensen wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen (18-34 jaar: 66%, 35-54 jaar: 74%, 55 jaar en ouder: 84%). Opvallend is dat jongeren zowel kleinere als grotere incidenten minder vaak acceptabel vinden (respectievelijk 73% en 44%).

###### Gemeente

Inwoners van de gemeente Midden-Delfland aanvaarden relatief meer dat er wordt gewerkt met gevaarlijke stoffen in de woonomgeving van mensen (61% onaanvaardbaar).

## 3.2 Verantwoordelijkheden

12 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)



Bron: TNS NIPO, 2007

Nagenoeg alle inwoners vinden dat zowel bedrijven als de gemeente verantwoordelijk (moeten) zijn voor een veilige woonomgeving. Niet iedereen is echter van mening dat deze verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk goed ten uitvoer wordt gebracht.

Opvallend is dat de ruime meerderheid van de burgers meent geen invloed te hebben op de aanwezigheid van risicobronnen.

### 3.2.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

#### Leeftijd

Ouderen hebben vaker de indruk dat de gemeente risicobronnen goed controleert (66%). Jongeren (18-34 jaar) zijn enigszins vaker van mening dat ze invloed hebben op de aanwezigheid van risicobronnen (27%).

#### Regio

In Westland denkt men minder vaak invloed te hebben op de aanwezigheid van risico's en risicobronnen (68% versus 77%). In deze gemeente vindt men de gemeente ook iets minder verantwoordelijk voor een veilige woonomgeving dan gemiddeld (93% versus 97%).

### 3.3 Conclusies ten aanzien van acceptatie en verantwoordelijkheden

#### **Handvatten voor risicocommunicatie**

De acceptatiegraad van risico's is behoorlijk groot, alhoewel burgers wel vinden dat risico's zoveel mogelijk vermeden moeten worden (niet werken met gevaarlijke stoffen in de woonomgeving). Vrijwel alle inwoners stellen dat de overheid én de bedrijven verantwoordelijk zijn voor een veilige woonomgeving, maar er is nog geen overtuiging dat die verantwoordelijkheid ook altijd in voldoende mate genomen wordt. Daarbij komt dat de burgers vinden dat ze zelf geen invloed hebben op de aanwezigheid van risicobronnen, wat duidt op een mogelijk gevoel van machteloosheid.

#### **Aanbeveling voor risicocommunicatie**

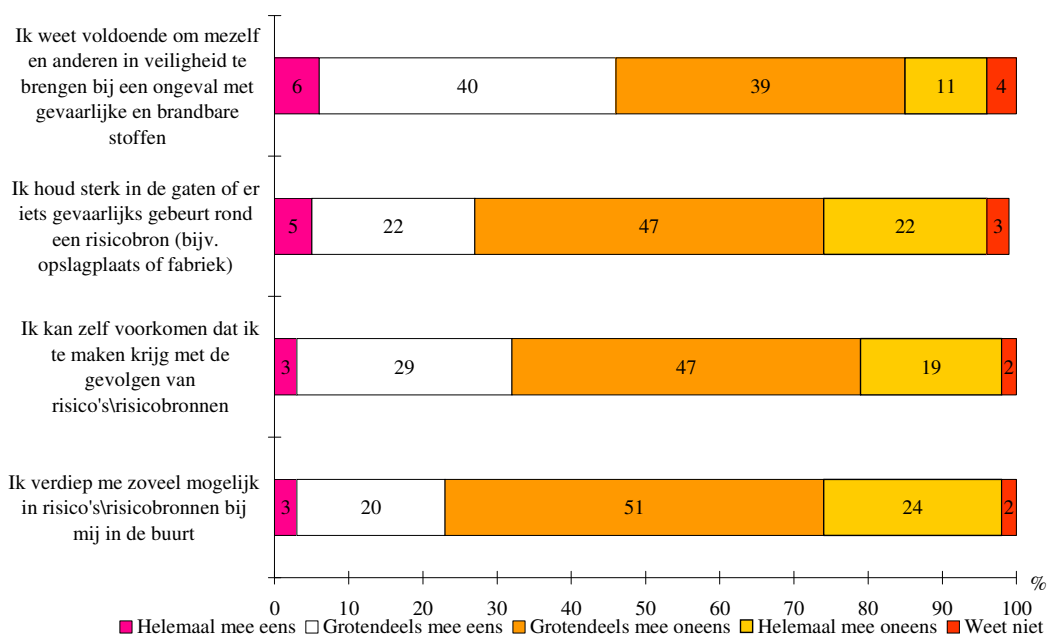
Het is te adviseren om de inwoners te informeren over de manier waarop de gemeente haar controletaken uitoefent en welke effecten dat heeft. Dit zal meer begrip en daarmee waarschijnlijk ook een grotere acceptatie teweeg brengen. Eventueel kan er ook informatie gegeven worden over hoe men zelf invloed kan uitoefenen op de aanwezigheid van risicobronnen. Hiertoe kan de gemeente gelegenheid geven door bijvoorbeeld een keer per jaar een informatieavond te organiseren waar bewoners hierover mee kunnen praten en denken.

Ook kan gedacht worden aan het inzetten van een televisie- en radiocampagne om inwoners een beter beeld te geven van wat ze zelf kunnen doen bij een ramp of calamiteit, maar ook wat de overheid doet.

## 4 Zelfredzaamheid

### 4.1 Kennis om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen

13 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)



Bron: TNS NIPO, 2007

Een minderheid denkt voldoende te weten om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen bij een ongeval met gevaarlijke en brandbare stoffen. Er lijkt ook weinig interesse in het onderwerp te zijn: slechts een kwart van de inwoners verdiept zich in risico's of houdt risicobronnen in de gaten.

#### 4.1.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

##### Leeftijd

Hoe ouder men is, hoe meer men zich verdiept in risico's in de omgeving (18-34 jaar: 14%, 55 jaar en ouder: 31%) en hoe vaker men in de gaten houdt of er iets gevaarlijks gebeurt rond een risicobron (18-34 jaar: 20% en 55 jaar en ouder: 37%).

##### Gemeente

In Pijnacker-Nootdorp en in Zoetermeer zegt men relatief meer te weten om zichzelf en anderen in veiligheid te brengen (resp. 61% en 54% versus 46%).

## 4.2 Verdiepen in risicobronnen

14 | Verdiepen in risicobronnen (percentage dat zich helemaal of grotendeels verdiept in risicobronnen, n=366)

Middel	%
Door middel van het volgen van de media (lezen, luisteren, kijken)	31
Inventariseren van risico's in de woonomgeving, goed opletten	25
Internet raadplegen	17
Lokale bladen c.q. media volgen	14
Gemeentelijke informatie raadplegen	11
Zelf over nadenken, voorbereiden	10
Diversen	9
Informatie verwerven, me laten voorlichten	9
Informereren bij de gemeente	7
Erover praten met anderen	6
Actie ondernemen, controleren	5
Weet niet/geen opgave	3

Bron: TNS NIPO, 2007

Respondenten die zich verdiepen in risico's en risicobronnen in hun omgeving doen dit vooral door het volgen van de media. Hoewel men onder andere de gemeente verantwoordelijk acht voor risico's en risicobronnen, gebruikt men de gemeente nauwelijks als informatiebron.

## 4.3 Kennis ten aanzien van sirene

De geholpen bekendheid van het maandelijks testen van de sirene is hoog. Nagenoeg alle inwoners weten dat de sirene op de eerste maandag van de maand om twaalf uur gaat. Ook weten vrijwel alle burgers (97%) dat er in hun buurt iets ernstigs aan de hand is als de sirene op een ongebruikelijk tijdstip afgaat. Een iets minder grote groep (87%) zegt te weten wat hem of haar dan te doen staat.

Wanneer we vragen of de sirene in een gemeente wel eens op een ongebruikelijk tijdstip is afgegaan, antwoordt 4% bevestigend.<sup>2</sup>

Een groot aantal respondenten bij wie de sirene op een ongebruikelijk tijdstip is afgegaan, heeft hierop gereageerd door ramen en deuren te sluiten en de radio of tv aan te zetten. Een klein percentage ging er van uit dat het ging om een vergissing of een oefening en heeft het alarm genegeerd. Een enkele respondent gaf aan 'ik reageerde tamelijk laconiek en ben doorgedaan met de werkzaamheden waarmee ik bezig was'.

<sup>2</sup> Er is hierbij geen verschil op te merken tussen de verschillende gemeenten in de regio Haaglanden



## 4.4 Reactie bij afgaan sirene op een ongebruikelijk tijdstip

15 | Actie bij afgaan van sirene op ongebruikelijk tijdstip (percentage waarbij sirene in de gemeente nooit op een ongebruikelijk tijdstip is afgegaan, n=1.444)

Actie	%
Radio/televisie aanzetten	89
Ramen/deuren sluiten	73
Naar huis/naar binnen gaan	31
Buren/kennissen/familie waarschuwen/raadplegen	10
Informatie zoeken via internet	7
De instructies volgen/erbij pakken	6
Te weten proberen te komen wat er aan de hand is	4
Telefoneren met officiële instanties	3
Ventilatie uitschakelen	2
Luisteren naar de geluidswagen	1
Diversen	8
Weet niet/geen opgave	2

Bron: TNS NIPO, 2007

De meeste respondenten volgen min of meer het 'basisscenario', radio of televisie aanzetten en ramen en deuren sluiten. Een op de tien geeft (spontaan) aan hun burens, kennissen of familie te waarschuwen of raadplegen. Een derde geeft aan naar huis of naar binnen te gaan om zichzelf in veiligheid te brengen.

Rationeel gezien weet de meerderheid van de 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.

### 4.4.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

#### *Leeftijd*

Jongeren (18-34 jaar) noemen vaker dan gemiddeld ramen en deuren sluiten (82% versus 73%), naar huis of naar binnen gaan (37% versus 31%) en zoeken via het internet (12% versus 7%).

## 4.5 Conclusies ten aanzien van zelfredzaamheid

### **Handvatten voor risicocommunicatie**

De sirene is voldoende bekend en burgers weten in principe wanneer de sirene op een ‘ongewoon’ moment af gaat. De feitelijke kennis van wat in een dergelijk geval gedaan dient te worden, is ook behoorlijk groot. Toch valt hier nog steeds veel te winnen. Enerzijds heeft men het *gevoel* niet voldoende te weten om zich in veiligheid te brengen, anderzijds lijkt *kennis* niet altijd tot het juiste *gedrag* te leiden. Bovendien verdiept een minderheid zich uit zichzelf in dit onderwerp, en zal dus informatie aangereikt moeten krijgen.

### **Aanbeveling voor risicocommunicatie**

De discrepantie tussen kennis en gedrag kan mogelijk verminderd worden door niet alleen het basisscenario beter naar voren te laten komen, maar ook uit te leggen welke acties tijdens een ramp *ongewenst* zijn. Daarnaast blijkt de meerderheid van de burgers passief te zijn in informatievergarig rond dit onderwerp. De gemeente zou dit mogelijk kunnen doorbreken door te wijzen op het belang van zelfredzaamheid en op de gevoelens hieromtrent in te spelen.

## 5 Informatievoorziening en -behoefte

### 5.1 Informatie van instanties

In het afgelopen jaar heeft het overgrote deel van de inwoners *geen* informatie ontvangen over risicobronnen in de directe omgeving. Een enkeling zegt gegevens van de gemeente (8%) of van bedrijven (2%) te hebben ontvangen. De inwoners die informatie over risicobronnen hebben ontvangen, geven aan dat het vooral gaat om de folder of brochure 'wat te doen bij een ramp'. Deze informatie hebben ze per post ontvangen. Dit heeft vooral te maken met de Postbus 51-campagne 'Denk vooruit' en de campagne over terrorismebestrijding.

Men heeft het gebrek aan informatie over risicobronnen in de directe omgeving nauwelijks gemist. Zo geeft 86% van de inwoners aan dat er nooit iets gebeurd is waardoor de behoefte aan deze informatie wel is ontstaan. Een klein deel (8%) had deze behoefte wel. 'Brand, explosies, gevaarlijke stoffen' zijn gebeurtenissen die door deze groep vaak genoemd worden. Aan welke informatie men tijdens dit voorval behoefte had, konden niet veel inwoners aangeven. Een enkele keer is 'duidelijkheid over risico's voor de volksgezondheid' genoemd.

#### *Gemeente*

In Pijnacker-Nootdorp heeft men vaker informatie van de gemeente over risicobronnen ontvangen dan in de andere gemeenten binnen de regio (27% versus 8%).

### 5.2 Bekendheid risicokaart

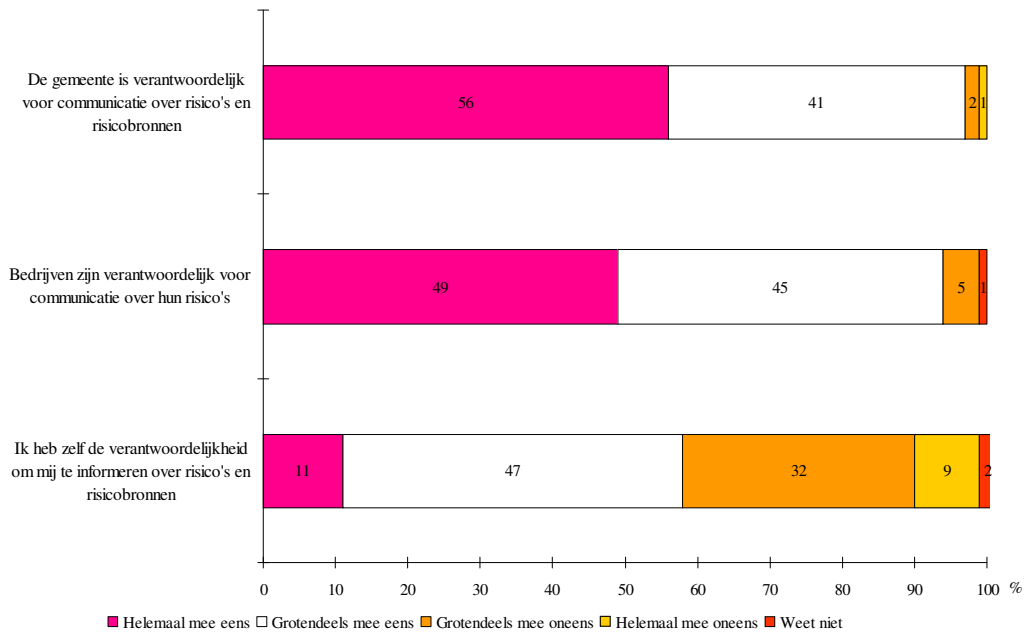
Van de provinciale digitale risicokaart heeft slechts 8% wel eens gehoord. Het gebruik is erg laag. Zo heeft twee vijfde die met de kaart bekend is, de kaart al eens bekeken. Van het totale aantal inwoners denkt 62% de digitale risicokaart in de toekomst te bekijken.

#### *Gemeente*

In Midden-Delfland hebben de inwoners vaker gehoord van de risicokaart dan in de overige gemeenten (23% versus 8%).

### 5.3 Verantwoordelijkheid ten aanzien van communicatie over risicobronnen

16 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)

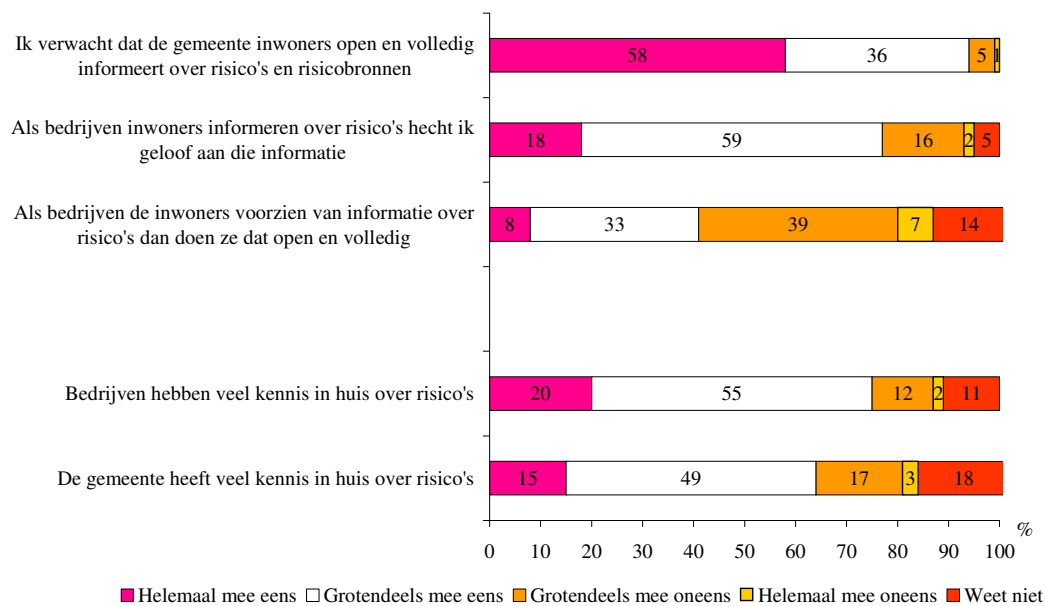


Bron: TNS NIPO, 2007

De ondervraagden leggen de verantwoordelijkheid voor informatie over risico's meer bij de gemeente dan bij zichzelf. Zelfs de bedrijven zijn volgens hen meer verantwoordelijk voor de informatie dan zichzelf.

Een groot deel van de inwoners is het (helemaal) eens met de stelling dat de overheid de inwoners volledig en open informeert over risico's en risicobronnen (ongeveer 90%). Bij bedrijven denkt men dat dit minder vaak het geval is (41%).

17 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)

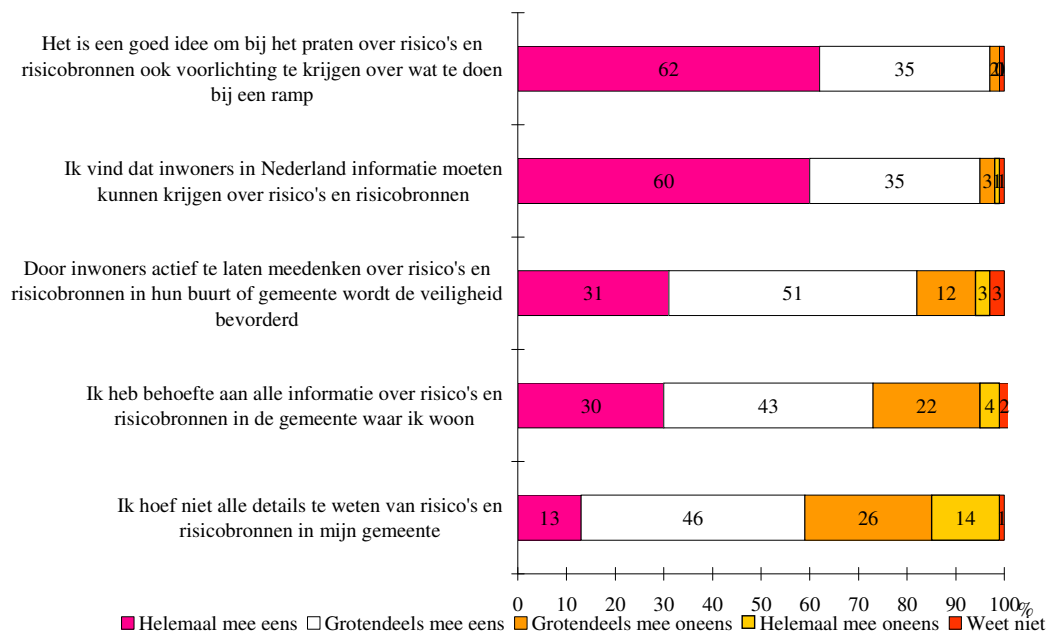


Bron: TNS NIPO, 2007

Aan de informatie die bedrijven ten aanzien van dit onderwerp verstrekken, hecht ruim driekwart waarde. Burgers denken dan ook dat het vooral de bedrijven zijn die veel kennis over risico's in huis hebben.

## 5.4 Persoonlijk belang om over risico's geïnformeerd te worden

18 | In welke mate is men het eens met de voorgelegde stellingen (n=1.497)



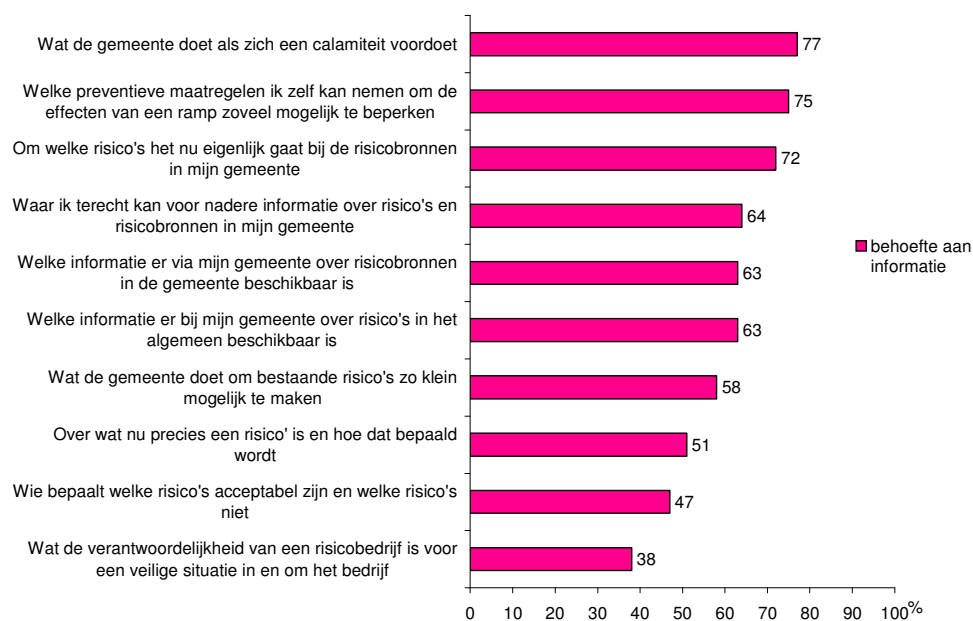
Bron: TNS NIPO, 2007

Men vindt het een goed idee om naast het verstrekken van informatie over risicobronnen aan inwoners in Nederland, ook voorlichting te krijgen over wat men kan doen tijdens een ramp (beide ruim 90%). Daarnaast vindt een groot deel (82%) dat de veiligheid bevorderd kan worden door inwoners actief te laten meedenken over risico's in hun buurt of gemeente.

Opvallend is dat wanneer we naar de eigen behoefte aan informatie van inwoners vragen, men minder uitgesproken is. Zo geeft een minder groot deel aan behoefte aan informatie te hebben over risico's in de gemeente waar men woont (73%). Meer dan de helft vindt details over de risico's in de gemeente niet nodig.

## 5.5 Informatiebehoefte ten aanzien van acties overheid

19 | Ik heb behoefte geïnformeerd te worden over... (n=1.497)

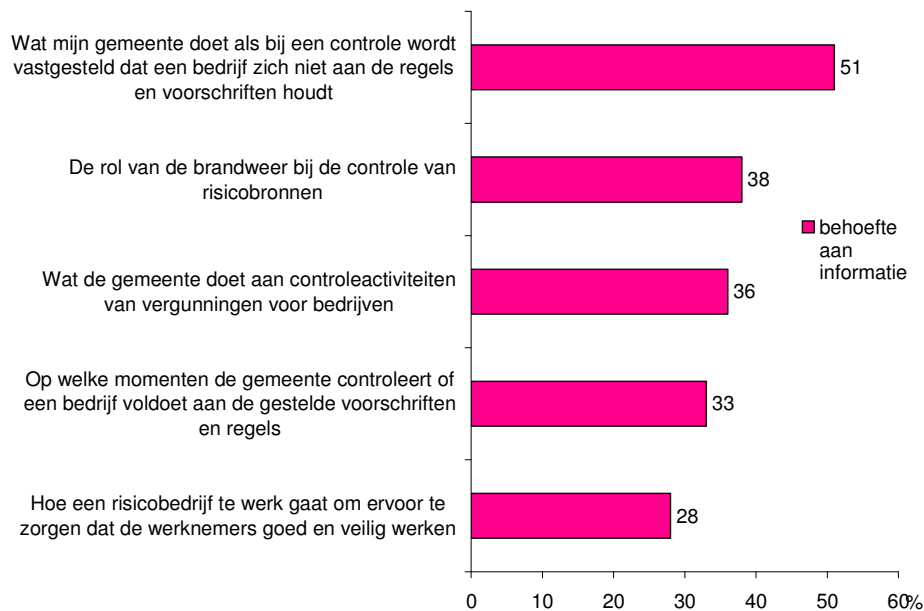


Bron: TNS NIPO, 2007

De respondenten hebben er vooral behoefte aan geïnformeerd te worden over wat de gemeente doet als een calamiteit zich voordoet, en wat men zelf kan doen om de effecten van een ramp zo veel mogelijk te beperken. Om welke risico's het nu precies gaat bij de risicobronnen in de gemeente, wil ook ongeveer driekwart van de inwoners geïnformeerd worden.

## 5.6 Informatiebehoefte ten aanzien van controle op risicobronnen

20 | Ik heb behoefte geïnformeerd te worden over... (n=1.497)



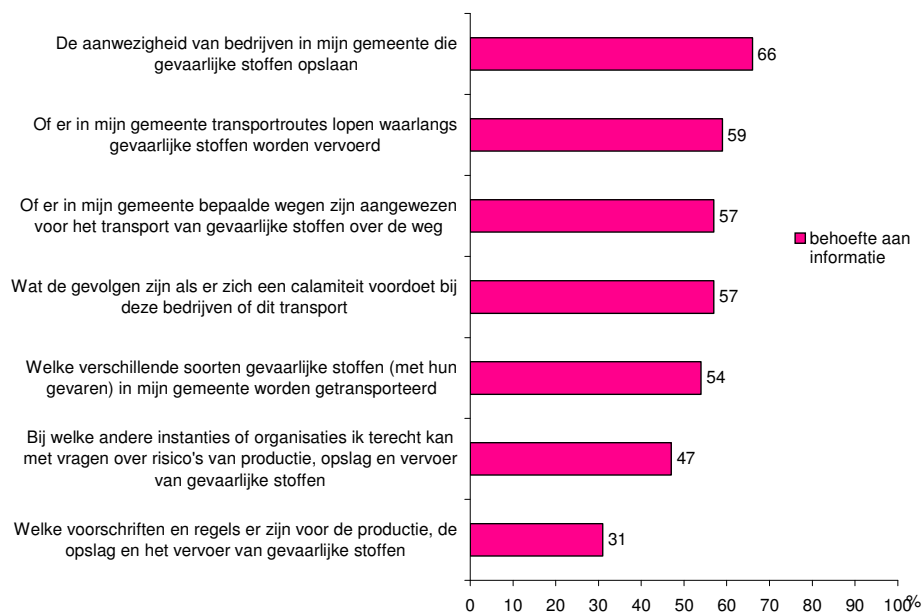
Bron: TNS NIPO, 2007

Uit figuur 24 valt af te lezen dat de helft van de inwoners uit de regio vooral behoefte heeft aan wat er gebeurt met een bedrijf waarvan is vastgesteld dat dit zich niet aan de voorschriften houdt. Veel minder behoefte is er aan het moment van controleren en wat de gemeente doet aan controleactiviteiten. Men heeft het minst behoefte aan informatie over hoe een risicobedrijf te werk gaat om ervoor te zorgen dat de werknemers goed en veilig werken.



## 5.7 Informatiebehoefte ten aanzien van de aanwezigheid van bedrijven met gevaarlijke stoffen

21 | Ik heb behoefte geïnformeerd te worden over... (n=1.497)



Bron: TNS NIPO, 2007

Ruim twee derde heeft vooral behoefte aan informatie over bedrijven in de gemeente die gevaarlijke stoffen opslaan. Aan informatie over transportroutes van gevaarlijke stoffen en het transport van deze stoffen over de weg, is volgens ruim de helft behoefte.

## 5.8 Gewenst communicatiekanaal

22 | *Gewenste manier van informatie ontvangen (n=1.497)*

Middel	%
Specifieke folders	40
Locale krant of huis-aan-huisbladen (gemeenterubriek)	32
Brief	31
Website	31
Digitale Nieuwsbrief (dus via e-mail)	30
Regionale tv-zender (Radio TV West)	22
Regionale krant	16
Regionale radiozender (Radio TV West)	14
Provinciale risicokaart	13
Lokale tv-zender	13
Lokale radiozender	7
Bijeenkomst of rondleiding	4
Gemeentelijke servicebalie	3
Leefbaarheidsgroepen, buurt- of wijkverenigingen	1

Bron: TNS NIPO, 2007

Met name schriftelijke informatie die wordt thuisbezorgd, vinden de ondervraagden prettig. Daarnaast zoeken ze graag informatie op via het internet.

### 5.8.1 Verschillen naar achtergrondkenmerken

#### *Leeftijd*

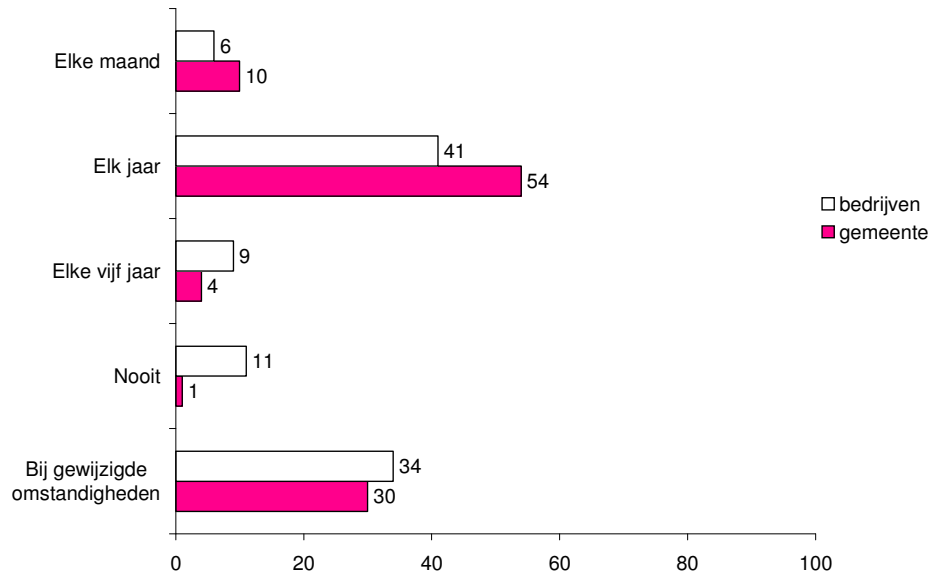
Jongeren en respondenten van 35-54 jaar hebben meer voorkeur voor internet (resp. 39% en 34%); 55-plussers willen relatief vaker geïnformeerd worden door een lokale krant of huis-aan-huisbladen (41%).

#### *Gemeente*

Voorals in Zoetermeer haalt men de informatie het liefst uit de regionale krant (24% versus 16%). In Den Haag en Rijswijk wordt men het liefst geïnformeerd middels regionale tv en radio. In Wassenaar, Leidschendam-Voorburg en Pijnacker-Nootdorp ontvangt men het liefst informatie via een lokale krant en huis-aan-huisbladen. In Pijnacker-Nootdorp prefereert men daarnaast vaker specifieke folders.

## 5.9 Frequentie van communiceren over risico's

23 | *Frequentie van ontvangen informatie (n=1.497)*



Bron: TNS NIPO, 2007

Informatie over risico's of risicobronnen ontvangt men het liefst jaarlijks of bij gewijzigde omstandigheden.

## 5.10 Conclusies ten aanzien van informatiebehoefte

### **Handvatten voor risicocommunicatie**

De informatiebehoefte onder de inwoners is groot en de gemeente en bedrijven zijn de gewenste afzenders. Men verwacht openheid van zaken over álles wat relevant is. Men prefereert vooral schriftelijke communicatiemiddelen, maar ook internet, als manier om informatie te ontvangen.

Opvallend is dat burgers verwachten dat met name de overheid hen op de hoogte brengt van risico's en risicobronnen in hun omgeving, waarbij het de vraag is of die informatie dan actief wordt gebruikt. Zo zagen we in hoofdstuk 4 dat men zich nauwelijks verdiept in risico's en risicobronnen in de omgeving.

### **Aanbeveling voor risicocommunicatie**

Het is van belang duidelijk te maken welke informatie de overheid verstrekt en wat bedrijven behoren te doen of zullen doen en waar meer informatie is te krijgen. Dit kan door inwoners te voorzien van feiten en cijfers met de nodige toelichting wat betreft gevolgen voor de bewoners (zelfredzaamheid). Dit kan schriftelijk (brief, folder, dagblad) en eventueel digitaal (website).

# **Bijlagen**

## **Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording**

## Onderzoeksverantwoording

In de periode van 11 tot en met 22 oktober 2007 zijn 1.497 inwoners uit de regio Haaglanden ondervraagd via de CASI-methode (zie bijlage 2). Het betreft inwoners uit negen verschillende gemeenten: Delft, Den Haag, Rijswijk, Wassenaar, Zoetermeer, Westland, Midden-Delftland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp. De resultaten zijn herwogen op leeftijd, geslacht en opleiding representatief voor de regio Haaglanden. Er is ook rekening gehouden met het aantal inwoners per regio.

---

### 24 | Ongewogen en gewogen aantallen

---

#### Ongewogen en herwogen aantallen

<i>geslacht</i>	<i>ongewogen</i>	<i>gewogen</i>
man	49	49
vrouw	51	51
<i>leeftijd</i>		
18-24	8	11
25-34	16	19
35-44	21	21
45-54	18	18
55-64	20	14
65 en ouder	17	17
<i>opleiding</i>		
lo-lbo	10	20
mavo	14	8
mbo	26	33
havo-vwo	11	7
hbo-wo-kandidaats	21	20
wo-doct	16	10
geen opgave	1	1
<i>CBS-gemeentenummer</i>		
Delft	11	10
s-Gravenhage	21	48
Rijswijk	11	5
Wassenaar	8	2
Zoetermeer	11	12
Westland	11	10
Midden-Delftland	3	2
Leidschendam-Voorburg	12	8
Pijnacker-Nootdorp	11	4

Bron: TNS NIPO, 2007

---

## **Bijlage 2 Methode**



## CASI

### Betrouwbare resultaten bij gevoelige onderwerpen

**Bij CASI (Computer Assisted Self Interviewing) werken respondenten via hun eigen (multimedia) pc mee aan allerlei soorten onderzoek. Vragenlijsten over uiteenlopende onderwerpen worden via modem, internet, op diskette of cd-rom naar de respondent of een geselecteerde groep respondenten verstuurd. Groot voordeel van CASI is dat de respondent de vragenlijsten kan invullen op een moment dat het hem uitkomt, zonder tussenkomst van een enquêteur of interviewer. CASI is daarom ideaal als het gaat om complexe vragenlijsten of om gevoelige onderwerpen.**

CASI biedt als onderzoeksinstrument alle voordelen van computergestuurd ondervragen, zoals optimale steekproeftrekking, foutloze routing in de vragenlijsten en directe data output. Daarnaast heeft onderzoek waarbij de respondenten de vragen zelf invullen nog een aantal aanvullende voordelen:

#### **- Een hoge respons**

De respondent kan de digitaal verstuurd vragenlijst invullen op het tijdstip dat dit het beste uitkomt. Door deze vrijheid is de respondent optimaal gemotiveerd om mee te werken, zelfs bij een wat langere vragenlijst.

#### **- Gebruiksgemak**

Via een hulpscherm worden neutrale instructies verstrekt. De software is zo gemakkelijk te bedienen dat deze ook voor ouderen en lager opgeleiden geen problemen oplevert.

#### **- Dieper ingaan op details**

Doordat respondenten zelf kunnen bepalen wanneer zij de vragenlijst invullen, zijn zij meer gemotiveerd en nemen ze de tijd om bij open vragen precies te vertellen wat hen beweegt. CASI is daarom een ideaal instrument om via open vragen tot in detail te achterhalen wat de respondent beweegt.

#### **- Optimale objectiviteit en privacy**

De respondent vult de vragenlijst zelf in zonder tussenkomst van een enquêteur. Dit verhoogt de kwaliteit van de resultaten. Er is geen beïnvloeding door een interviewer; de vragen kunnen in volstrekte anonimiteit worden beantwoord. Dit verhoogt de validiteit van de resultaten.

### **Database met ongekeerde mogelijkheden**

TNS NIPO selecteert voor CASI haar respondenten uit TNS NIPObase, een unieke database met ruim 200.000 respondenten. Door de omvang van TNS NIPObase en de rijkdom aan geregistreerde socio-economische, demografische, gedrags- en bezitskenmerken kunnen we voor elke doelgroep omvangrijke en representatieve steekproeven samenstellen. In de database is veel informatie over alle respondenten beschikbaar. Dit maakt het mogelijk om snel onderzoek te doen naar zeer laag

gepenetreerde artikelen of diensten. Een tijdrovende screening is niet meer nodig. En omdat de instrumenten in TNS NIPObase gebruikmaken van dezelfde software, is het mogelijk om binnen een onderzoek of zelfs binnen één interview verschillende veldwerkinstrumenten te combineren (bijvoorbeeld bij lange vragenlijsten).

TNS NIPO besteedt veel zorg aan de samenstelling en instandhouding van TNS NIPObase. Daarom is het met CASI goed mogelijk continue effectmetingen van kort- of langlopende reclamecampagnes of bijvoorbeeld sponsoringacties uit te voeren. Ook het uitvoeren van vervolgonderzoek is zeer gemakkelijk. Gegevens uit eerdere onderzoeken kunnen worden benut om vervolgonderzoek uit te voeren bij (delen) van de respondenten die eerder voor de opdrachtgever zijn ondervraagd. Daarnaast kan TNS NIPObase worden verrijkt met gegevens die van de opdrachtgever afkomstig zijn. Zo zijn singlesource koppelingen en analyses mogelijk.